СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и организаций, запросами пользователей информации в Управлении Федеральной налоговой службы по Самарской области и территориальных налоговых органах Самарской области в

1 квартале 2024 года

1. Информация о количестве и тематике поступивших обращений граждан

В УФНС России по Самарской области в 1 квартале 2024 года на рассмотрении находилось 2682 обращения граждан, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН зарегистрировано 927 обращений (34,6%), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило 64 интернет-обращения (2,4% от общего числа), 11 обращений поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (0,4% от общего числа), 96 обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (3,6% от общего числа), 334 обращения (12,5% от общего числа) поступило из ФНС России, 464 обращения (17,3% от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, 44 обращения (1,6% от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – 381 обращение (14,2% от общего числа), из других ведомств поступило 361 обращение (13,5% от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2023 года количество обращений увеличилось на 15,2% (в 1 квартале 2023 года поступило 2329 обращений). Количество обращений, поступивших с помощью электронных по сравнению с аналогичным периодом 2023 года увеличилось на 63,6% - 1098 обращений (в 1 квартале 2023 года поступило 671 электронное обращение).

Существенный удельный вес обращений граждан и организаций в 1 квартале 2024 года составляли вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 596 обращений (22,2% от общего числа). Большую часть обращений составляли жалобы на действия (бездействие) должностных лиц налоговых органов, а также обжалование вынесенных решений и иных актов налоговых органов ненормативного характера. Поступали жалобы граждан на неправомерное начисление имущественных налогов, нарушение сроков предоставления налогового уведомления на уплату налогов и возврата налогового вычета.

Граждан интересовали вопросы, затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами – 528 обращений (19,7% от общего числа), из них по вопросу уклонения от налогообложения поступило 26 обращений (1% от общего числа обращений), по вопросу контроля - 502 обращения (18,7% от общего числа).

Значительное количество писем содержало вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 496 обращений (18,5% от общего числа). В том числе по вопросу предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа - 25 обращений (1% от общего числа). Граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам, а также взысканием недоимки по страховым взносам, образовавшимся за расчетные (отчетные) периоды, истекшие до 01.01.2017, а также задолженности по соответствующим пени и штрафам.

Оставались актуальными для граждан вопросы администрирования имущественных налогов – 285 обращений (10,6% от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило 184 обращения (6,9% от общего числа), транспортного налога – 57 обращений (2,1% от общего числа) и земельного налога – 33 обращения (1,2% от общего числа). Поступило 4 обращения граждан по вопросам актуализации сведений об объектах налогообложения (0,2% от общего числа), в них граждане просили пересчитать сумму налога к уплате в связи с прекращением права собственности на объект налогообложения. Направлялись сведения для предоставления льгот по уплате налога – 4 обращения (0,2% от общего числа). Граждане просили пересчитать сумму налога к уплате, направляли сведения для предоставления им льгот по уплате налога, уточняли сведения об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов, сообщали о неполучении налоговых уведомлений на уплату имущественных налогов и об отсутствии начислений по налогам в личном кабинете в 3 случаях (0,1% от общего числа).

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения по вопросам налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 190 обращений (7,1% от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставлением имущественного и социального налогового вычета, а также порядком декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации.

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан и организаций, содержащие вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков – 110 обращений (4,1% от общего числа). В ряде писем возникали вопросы, связанные с отсутствием сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в Едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства, а также с оформлением документов, представляемых в регистрирующий орган при государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств – 93 обращения (3,5% от общего числа). Заявители продолжали обращаться с требованием прекратить неправомерные, по мнению авторов, действия при обработке их персональных данных и аннулировать присвоенный идентификационный номер налогоплательщика, а также просили внести соответствующие изменения в ЕГРН – 17 обращений (0,6% от общего числа).

В 1 квартале 2024 года незначительное количество писем содержало вопросы осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов – 69 обращений (2,6% от общего числа). Налогоплательщики сообщали о нарушении сроков возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога.

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 62 обращения (2,3% от общего числа). В отчетном периоде поступали обращения по вопросу оказания мер по поддержке бизнеса.

Кроме того, часть обращений, поступивших в Управление в отчетном периоде, касалась вопросов организации работы с налогоплательщиками – 35 обращений (1,3% от общего числа).

Также от граждан поступали обращения по вопросам применения контрольно-кассовой техники – 22 обращения (0,8% от общего числа).

По прекращению рассмотрения ранее поступивших заявлений обратилось 17 заявителей (0,6 % от общего числа).

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.01.2024 по 31.03.2024 приведена в приложениях № 1.

Кроме того, поступали обращения граждан из Красноярского края, Приморского края, республики Татарстан, из г.Москвы и г. Санкт-Петербурга, Московской области, Калининградской области, Саратовской области, Ульяновской области, Московской области. Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.01.2024 по 31.03.2024.

В целях обеспечения прав граждан на получение информации, своевременного и оперативного реагирования на возникающие у населения вопросы Управлением Федеральной налоговой службы по Самарской области организован личный прием граждан, который является наиболее эффективной формой работы с населением.

Аппаратом Управления Федеральной налоговой службы по Самарской области за 1 квартал 2024 года принято – 33 гражданина и представителей организаций, что на 35,3% меньше аналогичного периода 2023 года (51). Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами были устно даны подробные разъяснения.

В ходе приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Самарской области руководителем Управления принято 2 гражданина, что в 2,5 раза меньше, чем в аналогичном периоде 2023 года – 5.

УФНС России по Самарской области уделяет большое значение организации работы с обращениями граждан в налоговых органах, постоянно проводит работу по совершенствованию делопроизводства по обращениям граждан, по повышению качества подготовки ответов на обращения граждан.

Кроме этого, информация об организации работы с обращениями граждан ежемесячно представляется в Аппарат Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Приволжском Федеральном округе.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ФНС России ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, выгружает информацию о результатах рассмотрения обращений граждан из ПК СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытый информационный ресурс ССТУ.РФ (далее – Портал ССТУ).

В 1 квартале 2024 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 2505 обращений граждан, поступивших в Управление.

2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях

УФНС России по Самарской области

Обращения граждан, поступившие в 1 квартале 2024 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общий отдел | 6 | 0,2% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 122 | 4,5% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров № 1 | 643 | 24% |
| Отдел урегулирования задолженности | 418 | 15,6% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 388 | 14,5% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 53 | 2% |
| Финансовый отдел | 2 | 0,1% |
| Контрольный отдел | 11 | 0,4% |
| Правовой отдел | 17 | 0,6% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 164 | 6,1% |
| Отдел кадров | 4 | 0,1% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 37 | 1,4% |
| Отдел контроля выполнения технологических процессов и информационных технологий | 2 | 0,1% |
| Отдел профилактики коррупционных и иных правонарушений и безопасности | 9 | 0,3% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 76 | 2,8% |
| Отдел камерального контроля | 30 | 1,1% |
| Отдел налогообложения имущества | 351 | 13,1% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 202 | 7,5% |
| Отдел информационной безопасности | 11 | 0,4% |
| Контрольно-аналитический отдел | 4 | 0,1% |
| Отдел оперативного контроля | 132 | 4,9% |
| ИТОГО: | 2682 |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан и организаций на контроль было поставлено 2682 обращения. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 489 обращений, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 3171 обращение граждан и организаций, что на 23,3% больше, чем за аналогичный период 2023 года (в 1 квартале 2023 года на контроле находилось 2570 обращений).

В 1 квартале 2024 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления перенаправлено 334 обращения граждан и организаций, что на 46,5% больше аналогичного периода 2023 года (228 обращений).

323 обращения направлено в государственные органы по компетенции с уведомлением заявителей для всестороннего рассмотрения вопросов и постановки на контроль с соблюдением сроков, установленных законодательством Российской Федерации. В результате рассмотрения обращений в Управлении в 1 квартале 2024 года требования заявителей удовлетворены (решено положительно) по 422 обращениям, отказано в удовлетворении по 347 обращениям, даны разъяснения по 778 обращениям. По состоянию на 01.04.2024 не исполнено осталось 483 обращения в связи с более поздним сроком исполнения.

Все обращения граждан поставлены на контроль, исполнены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

3. Состояние исполнительской дисциплины

в территориальных органах ФНС России по Самарской области

В 1 квартале 2024 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило 35661 обращение граждан и организаций, в том числе 22746 электронных обращений. По сравнению с 1 кварталом 2023 года (28481) количество обращений увеличилось на 25,3%.

Наибольшее количество обращений поступило в:

- Межрайонную ИФНС России № 20 по Самарской области – 5096 обращений (14,3% от общего количества обращений),

- Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области – 5073 обращения (14,2% от общего количества обращений),

- Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области - 4866 обращений (13,6% от общего количества обращений).

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» территориальные органы ФНС России ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, выгружают информацию о результатах рассмотрения обращений граждан из ПК СЭД на Портал ССТУ. В 1 квартале 2024 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 33988 обращений граждан и организаций, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в 1 квартале 2024 года принят на личном приеме – 157 гражданин, что на 46,2% меньше аналогичного периода 2023 года (в 1 квартале 2023 года принято 292 гражданина). В том числе проведено 56 выездных приемов граждан на ТОРМах, в ходе которых принято 65 граждан, что в 2,6 раза больше 1 квартала 2023 года (25).

В отчетном периоде все обращения граждан в территориальных налоговых органах Самарской области поставлены на контроль, исполнены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

Приложение №1

СПРАВКА

по тематике обращений граждан, зарегистрированных в БД «Канцелярия ЗГ»

с 01 января по 31 марта 2024 года

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0023.0062 Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения | 1 |
| 0001.0002.0024.0069 Прохождение государственной службы Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0024.0074 Полномочия государственных служащих Российской Федерации | 2 |
| 0001.0002.0027.0123 Принятое по обращению решение | 2 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 2 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 17 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0149 Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 1 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 13 |
| 0002.0007.0068.0279 Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 1 |
| 0002.0007.0071.0283 Перерасчет размеров пенсий | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 4 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 14 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 6 |
| 0003.0008.0086.0542 Налог на добычу полезных ископаемых | 1 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 26 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 91 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 54 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 4 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 6 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 39 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 8 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 7 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 24 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 4 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 3 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 4 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 486 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 37 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 160 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 25 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 21 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 7 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 6 |
| 0003.0008.0086.0563 Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками | 2 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 15 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 67 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 8 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 4 |
| 0003.0008.0086.1198 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц | 578 |
| 0003.0008.0087.0580 Банковское регулирование и надзор за деятельностью кредитных организаций | 1 |
| ИТОГО: | 1755 |