СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией

в УФНС России по Алтайскому краю и Межрайонных ИФНС России по Алтайскому краю в **2023 году**

В налоговых органах Алтайского края в **2023 году** находилось на рассмотрении **79341** обращение граждан и организаций, поступивших по различным каналам связи, в том числе **65977** обращений (или **83%**) поступило через электронный сервис «Обратиться в ФНС», «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц», ППО СООН, ФГИС ДО. В Межрайонную ИФНС России №14 по Алтайскому краю в городе Барнауле поступило **31628** обращений (**40%)** от общего числа обращений.

В **2022 году** поступило **37541** обращение.

В **2023** году основную часть обращений граждан составили **вопросы** **задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** (**16681** обращение или **21%** от общего числа). В обращениях граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам и по страховым взносам.

Также граждане интересовались вопросами **налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов** (**9203** обращения или **12%** от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставления имущественного и социального налогового вычета, а также порядок декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации.

Часть поступивших обращений граждан составили обращения **по возврату или зачету излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов** (**7015** обращений граждан или **9%** от общего числа**).** В том числе по вопросу **доступа к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом** и **оказания услуг в электронной форме** (**6455** и **5219**  обращений или **8%** и **7%** от общего числа).

Оставались актуальными для граждан вопросы по **исчислению и уплате налога на имущество** и **налогообложению малого бизнеса, специальных налоговых режимов** (**4476 и 4474 о**бращения или **6%** от общего числа), **транспортного налога и налоговой отчетности**  – **2954 и 2934** обращения или **4%** от общего числа).

По всем поступившим обращениям граждан специалистами Управления и Инспекций направлены письменные разъяснения налогового законодательства, приняты соответствующие решения.

В отчетном периоде по технической причине допущена задержка выгрузки ответа на 3обращения, что составило **0,004 %** от общего числа обращений (СООН от 04.04.2023 №202304040402004850 Зяброва Н.С., количество дней нарушения срока- 1 день, СООН от 21.08.2023 №20230482101007502 Бондарева О.Ю., количество дней нарушения срока- 1 день). Межрайонной ИФНС России №14 по Алтайскому краю было допущено нарушение по отправке ответа на заявление в свободной форме с сайта от 26.12.2022 № 2022122602007380 от Кондаурова М.В. Обращение №2022122602007380 определилось как дубль обращения № 2022122602006474 и было недоступно для работы. При переходе по ссылке «Имеет возможные дубликаты» кнопки были не активны. Обращение № 2022122602006474 было исполнено 23.01.2023. После его обработки дубль №2022122602007380 должен был стать самостоятельным обращением, но данное обращение стало доступно для работы только 26.01.2023, с просроченным на 2 дня сроком. Инспекция не могла своевременно отработать обращение сначала по массовой проблеме, затем, после перезапуска обращений, как дубль, произошла **системная ошибка**. 26.01.2023 на СТП по данной проблеме была подана заявка 0БРАЩЕНИЕ 2023-000000000000051 2298. Заявителю был своевременно дан ответ на бумажном носителе 20.01.2023 № 01-28/00387дсп.

В **2023** году для личного приема к руководству налоговых органов Алтайского края обратились **164** гражданина. Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами были даны подробные разъяснения по существу изложенных вопросов. В необходимых случаях были приняты письменные заявления для рассмотрения и подготовки письменного ответа.

В целях повышения налоговой грамотности населения специалистами Управления и подведомственных Инспекций на постоянной основе проводятся семинары/ вебинары с налогоплательщиками по различным тематикам. В **2023 году** основной акцент был сделан на порядке уплаты ЕНП, проведения сверки, предоставления уведомлений в условиях ЕНС, получения согласий на выгрузку уведомлений по имущественным налогам через Портал государственных услуг. Разъяснения предоставлялись налогоплательщикам о преимуществах работы с электронными сервисами ФНС России в части электронного документооборота с налоговыми органами и другим вопросам.

В операционных залах налогоплательщики получают специально разработанные буклеты и листовки по различным темам. Особое внимание при информационной работе было уделено получению налоговых вычетов, уплате налога на доходы физических лиц, имущественным налогам физических лиц, подключению к сервису «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц».

В операционных залах инспекций, ТОРМов, в помещении Управления размещены Книги жалоб и предложений налогоплательщиков по улучшению работы налогового органа, «почтовые ящики» для приема замечаний и предложений по организации работы налоговых.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **СПРАВКА** | |  |
| о тематике обращений граждан, с обозначением наиболее часто встречающихся и актуальных тем и о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах в УФНС России по Алтайскому краю и Межрайонных ИФНС России по Алтайскому краю  в **2023 году** | | | | |
| **Код** | | **Наименование тематики документа** | | **Количество** | | |
| 1 | | 2 | | 3 | | |
| 0001.0002.0023.0062 | | Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения | | 1 | | |
| 0001.0002.0024.0066 | | Нормативное правовое регулирование государственной службы Российской Федерации | | 2 | | |
| 0001.0002.0024.0069 | | Прохождение государственной службы Российской Федерации | | 8 | | |
| 0001.0002.0024.0074 | | Полномочия государственных служащих Российской Федерации | | 12 | | |
| 0001.0002.0024.0077 | | Выполнение требований к служебному поведению гражданского служащего | | 1 | | |
| 0001.0002.0024.0079 | | Предоставление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера | | 3 | | |
| 0001.0002.0027.0122 | | Неполучение ответа на обращение | | 3 | | |
| 0001.0002.0027.0128\* | | Некорректные обращения | | 12 | | |
| 0001.0002.0027.0129 | | Обращения, не поддающиеся прочтению | | 1 | | |
| 0001.0002.0027.0131 | | Прекращение рассмотрения обращения | | 1 | | |
| 0001.0002.0027.0132 | | Предоставление дополнительных документов и материалов | | 3 | | |
| 0001.0002.0027.0134 | | Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращений | | 1 | | |
| 0001.0002.0027.0135 | | Предоставление ответа, размещенного на официальном сайте в сети «Интернет» | | 1 | | |
| 0001.0002.0027.0149 | | Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | | 5 | | |
| 0001.0002.0027.0158 | | Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением | | 2 | | |
| 0001.0003.0030.0202 | | Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | | 332 | | |
| 0001.0003.0031.0203 | | Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | | 8 | | |
| 0001.0003.0037.0210 | | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | | 1 | | |
| 0002.0006.0064.0250 | | Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | | 3 | | |
| 0002.0006.0065.0254 | | Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров | | 1 | | |
| 0002.0006.0065.0257 | | Выплата заработной платы | | 4 | | |
| 0002.0006.0065.0258 | | Нормативное правовое регулирование в сфере труда | | 3 | | |
| 0002.0006.0065.0264 | | Надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства | | 7 | | |
| 0002.0007.0067.0274 | | Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | | 4 | | |
| 0002.0007.0068.0279 | | Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | | 160 | | |
| 0002.0007.0069.0280 | | Трудовой стаж и трудовые книжки | | 1 | | |
| 0002.0007.0071.0282 | | Назначение пенсии | | 8 | | |
| 0002.0007.0071.0283 | | Перерасчет размеров пенсий | | 5 | | |
| 0002.0007.0072.0288 | | Просьбы об оказании финансовой помощи | | 4 | | |
| 0002.0007.0074.0300 | | Льготы и меры социальной поддержки инвалидов | | 4 | | |
| 0003.0008.0086.0537 | | Государственная политика в налоговой сфере | | 1 | | |
| 0003.0008.0086.0538 | | Налоговые преференции и льготы физическим лицам | | 573 | | |
| 0003.0008.0086.0539 | | Водный налог | | 8 | | |
| 0003.0008.0086.0540 | | Земельный налог | | 2065 | | |
| 0003.0008.0086.0541 | | Налог на добавленную стоимость | | 672 | | |
| 0003.0008.0086.0542 | | Налог на добычу полезных ископаемых | | 5 | | |
| 0003.0008.0086.0543 | | Транспортный налог | | 2954 | | |
| 0003.0008.0086.0544 | | Налог на имущество | | 4476 | | |
| 0003.0008.0086.0545 | | Налог на доходы физических лиц | | 9203 | | |
| 0003.0008.0086.0546 | | Налог на прибыль | | 192 | | |
| 0003.0008.0086.0547 | | Госпошлины | | 98 | | |
| 0003.0008.0086.0548 | | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | | 4474 | | |
| 0003.0008.0086.0549 | | Юридические вопросы по налогам и сборам | | 61 | | |
| 0003.0008.0086.0550 | | Налогообложение алкогольной продукции | | 3 | | |
| 0003.0008.0086.0551 | | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | | 2644 | | |
| 0003.0008.0086.0552 | | Организация работы с налогоплательщиками | | 846 | | |
| 0003.0008.0086.0553 | | Актуализация сведений об объектах налогообложения | | 206 | | |
| 0003.0008.0086.0554 | | Получение налоговых уведомлений об уплате налога | | 596 | | |
| 0003.0008.0086.0555 | | Налоговая отчетность | | 2934 | | |
| 0003.0008.0086.0556 | | Контроль и надзор в налоговой сфере | | 2793 | | |
| 0003.0008.0086.0557 | | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | | 7015 | | |
| 0003.0008.0086.0558 | | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | | 16681 | | |
| 0003.0008.0086.0559 | | Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | | 286 | | |
| 0003.0008.0086.0560 | | Уклонение от налогообложения | | 538 | | |
| 0003.0008.0086.0561 | | Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | | 6455 | | |
| 0003.0008.0086.0562 | | Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | | 5219 | | |
| 0003.0008.0086.0563 | | Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками | | 2 | | |
| 0003.0008.0086.0564 | | Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | | 2548 | | |
| 0003.0008.0086.0565 | | Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | | 1648 | | |
| 0003.0008.0086.0566 | | Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | | 251 | | |
| 0003.0008.0086.0567 | | Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей | | 165 | | |
| 0003.0008.0086.0568 | | Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | | 595 | | |
| 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 | | 983 | | |
| 0003.0008.0087.0580 | | Банковское регулирование и надзор за деятельностью кредитных организаций | | 1 | | |
| 0003.0008.0089.0621 | | Валютный рынок | | 1 | | |
| 0003.0008.0089.0624 | | Валютный контроль | | 18 | | |
| 0003.0009.0100.0754 | | Оказание услуг почтовой связи | | 1 | | |
| 0003.0010.0116.0791 | | Утилизационный сбор | | 1 | | |
| 0003.0012.0132.0877 | | Оказание услуг в электронном виде | | 1519 | | |
| 0004.0016.0162.1003 | | Борьба с коррупцией | | 1 | | |
| 0004.0016.0162.1021 | | Регистрация по месту жительства и пребывания | | 8 | | |
| **Итого** | |  | | **79341** | | |