**СПРАВКА**

**о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информации**

**в Управлении Федеральной налоговой службы по Самарской области и территориальных налоговых органах Самарской области в 3 квартале 2022 года**

1. **Информация о количестве и тематике поступивших обращений граждан**

В УФНС России по Самарской области в 3 квартале 2022 года на рассмотрении находилось **1210** обращений граждан, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН – **83** обращения (**6,85**% от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило **251** интернет-обращение (**20,7%** от общего числа), **7** обращений поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**0,6%** от общего числа), **37** обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (**3,1%** от общего числа), **201** обращение (**16,6%** от общего числа) поступило из ФНС России, **129** обращений (**10,7%** от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, **15** обращений (**1,2%** от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – **483** обращения (**39,9%** от общего числа), **4** обращения поступило по электронной почте (**0,3%** от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2021 года количество обращений **увеличилось на 24,7%** (в 3 квартале 2021 года поступило 970 обращений), количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов по сравнению с аналогичным периодом 2021 года **уменьшилось на 34,5% - 382 обращения** (в 3 квартале 2021 года поступило 583 электронных обращения).

Существенный удельный вес обращений граждан в 3 квартале 2022 года составляли обращения **по вопросам, затрагивающим тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **250** обращений (**20,7%** от общего числа), из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **179** обращений (**14,8%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** - **71** обращение (**5,6%** от общего числа).

Граждан интересовали **вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – **188** обращений (**15,5%** 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.

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения по **вопросам налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 172** обращения (**14,2%** 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.

Оставались актуальными для граждан **вопросы администрирования имущественных налогов** – **104** обращения (**8,6%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **54** обращения (**4,5%** от общего числа), транспортного налога – **21** обращение (**1,7%** от общего числа) и земельного налога – **17** обращений **(1,5%** от общего числа). Направлялись сведения для **предоставления льгот по уплате налога** – **7** обращений (**0,6%** 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.

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан, содержащие **вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – **101** обращение **(8,3%** 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** – **78** обращений (**6,4%** 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** – **23** обращения **(1,9%** от общего числа).

Одновременно с этим, значительное количество писем содержало **вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – **93** обращения (**7,7%** от общего числа). По вопросу предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа обратилось **14** граждан (**1,2%** 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.

Также от граждан поступали обращения **по вопросам применения контрольно-кассовой техники** – **86** обращений (**7,1%** от общего числа).

В 3 квартале 2022 года значительное количество писем содержало **вопросы осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **79** обращений (**6,5%** от общего числа). Налогоплательщики сообщали о нарушении сроков возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога.

Кроме того, часть обращений, поступивших в Управление в отчетном периоде, касалась вопросов **организации работы с налогоплательщиками** – **31** обращение (**2,6%** от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали **вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **24** обращения (**1,98%** от общего числа). В отчетном периоде поступали обращения по вопросу оказания мер по поддержке бизнеса.

**По прекращению рассмотрения** ранее поступивших заявлений обратилось **15** заявителей (**1,2%** от общего числа).

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.07.2022 по 30.09.2022 приведена в приложениях № 1, №2.

Кроме того, поступали обращения граждан из г.Москвы и Московской области, Республики Мордовия, Республики Татарстан, Волгоградской области, Саратовской области, Томской области, Тюменской области, Ханты-Мансийского автономного округа, Саратовской области, г.Санкт-Петербурга, Ульяновской области, Приволжского Федерального округа. Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.07.2022 по 30.09.2022 приведена в приложении № 3.

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 3 квартал 2022 года было принято – **42** гражданина, что **на 61,5%** **больше** количества принятых граждан аналогично периода 2021 года (**26**). Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами были даны подробные разъяснения.

В ходе приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Самарской области руководителем Управления принято **3 гражданина** (аналогично этому же периоду 2021 года **–** 3).

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 3 квартале 2022 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **1294** обращения граждан, поступивших в Управление.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Самарской области**

Обращения граждан, поступившие в 3 квартале 2022 года, находились на рассмотрении в структурных подразделениях Управления

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан на контроль было поставлено **1210** обращений. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **209** обращений граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **1419** обращений граждан, что на **14,2% больше**, чем за аналогичный период 2021 года (в 3 квартале 2021 года на контроле находилось 1243 обращения).

В 3 квартале 2022 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **201** обращение граждан, что на **79,5% больше** аналогичного периода 2021 года (112 обращений).

**158** обращений направлено в подведомственные территориальные налоговые органы и другие 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 3 квартале 2022 года требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 207** обращениям, **отказано** в удовлетворении **по 151** обращению, **даны разъяснения по** **541** обращению. По состоянию на 01.10.2022 не исполнено осталось **233** 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**

Управлением Федеральной налоговой службы по Самарской области в подведомственные территориальные органы ФНС России по Самарской области было направлено для рассмотрения и подготовки ответа заявителю **107 обращений** граждан (**11%** от общего числа обращений).

Обращения граждан, направленные на рассмотрение в территориальные органы ФНС России, в обязательном порядке ставятся на контроль и считаются исполненными только при поступлении в Управление копии ответа заявителю по существу поставленных вопросов.

В 3 квартале 2022 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **17885 обращений** граждан, в том числе **14924 электронных обращения** (что составляет **83,4%** от общего числа обращений). По сравнению с 3 кварталом 2021 года (15814) количество обращений **увеличилось на 13,1%.**

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области** – **3901** обращение (**21,8%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области** - **2842** обращения (**15,9%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную** **ИФНС России № 20 по Самарской области** - **2567** обращений (**14,4%** 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 3 квартале 2022 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **17683 обращения граждан**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в 3 квартале 2022 года принято на личном приеме – **121** **гражданин**, что на **3,4% больше** аналогичного периода 2021 года (в 3 квартале 2021 года принято 117 граждан). В том числе проведено **37 выездных приемов** граждан на ТОРМах, в ходе которых принято **37 граждан**, что **26%** **меньше** аналогичного периода прошлого года (на ТОРМах в 3 квартале 2021 года принято 50 граждан). Информация по ТОРМам отражена в приложении №4.

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**

**с 01 июля по 30 сентября 2022 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.0069 Прохождение государственной службы Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0024.0074 Полномочия государственных служащих Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0024.0082 Урегулирование конфликта интересов на гражданской службе | 1 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 1 |
| 0001.0002.0027.0123 Принятое по обращению решение | 1 |
| 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 | 15 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 2 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 42 |
| 0001.0002.0027.0142 Личный прием руководителями федеральных органов исполнительной власти | 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 | 3 |
| 0001.0003.0031.0203 Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 43 |
| 0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | 1 |
| 0002.0006.0065.0264 Надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 7 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 17 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 16 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 53 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 149 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 7 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 24 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 21 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 28 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 3 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 1 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 7 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 59 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 72 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 74 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 14 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 179 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 1 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 8 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 12 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 27 |
| 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 | 84 |
| 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 | 138 |
| 0003.0008.0089.0622 Валютное регулирование | 1 |
| ИТОГО: | 1127 |