СПРАВКА

о работе с обращениями граждан, организаций и запросами пользователей информации в Управлении Федеральной налоговой службы по Самарской области и территориальных налоговых органах Самарской области в ноябре 2023 года

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

В УФНС России по Самарской области в ноябре 2023 года на рассмотрении находилось **1070** обращений граждан и организаций, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН поступило **332** обращения (**31%** от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило **23** интернет-обращения (**2,1%** от общего числа), **7** обращений поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**0,7%** от общего числа), **38** обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (**3,6%** от общего числа), **144** обращения (**13,5%** от общего числа) поступило из ФНС России, **192** обращения (**17,9%** от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, **17** обращений (**1,6%** от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – **175** обращений (**16,4%** от общего числа), из других ведомств – **142** обращения (**13,3%** от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений **увеличилось в 2 раза** (в ноябре 2022 года поступило 533 обращения), количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов, по сравнению с аналогичным периодом 2022 года **увеличилось в 2 раза – 400 обращений** (в ноябре 2022 года поступило 204 электронных обращения).

Существенный удельный вес обращений граждан в ноябре 2023 года составляли **вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – **289** обращений (**27%** 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, а также внесение записей в ЕГРЮЛ.

Оставались актуальными для граждан **вопросы, затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **184** обращения (**17,2%** от общего числа), из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **22** обращения (**2,1%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** - **162** обращения (**15,1%** от общего числа).

Граждан интересовали **вопросы администрирования имущественных налогов** – **181** обращение (**16,9%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **132** обращения (**12,3%** от общего числа), транспортного налога – **25** обращений (**2,3%** от общего числа) и земельного налога – **16** обращений (**1,5%** от общего числа). Поступило **2** обращения (**0,2**% от общего числа) - по **вопросам получения налоговых уведомлений об уплате налога.** Направлялись сведения для **предоставления льгот по уплате налога** – **1** обращение (**0,1%** от общего числа), **актуализации сведений об объектах налогообложения** – **2** 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.

Одновременно с этим, значительное количество писем содержало **вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – **165** обращений (**15,4%** 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. По вопросу предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа поступило **16** обращений (**1,5%** от общего числа).

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения по **вопросам налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 51** обращение (**4,8%** 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, содержащие **вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – **50** обращений **(4,7%** 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 и физических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств** – **31** обращение (**2,9%** 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** – **19** обращений **(1,8%** от общего числа).

В ноябре 2023 года незначительное количество писем содержало **вопросы осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **27** обращений (**2,5%** 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** – **24** обращения (**2,2%** от общего числа). В отчетном периоде поступали обращения по вопросу оказания мер по поддержке бизнеса, включая малое и среднее предпринимательство.

Кроме того, часть обращений, поступивших в Управление в отчетном периоде, касалась **вопросов организации работы с налогоплательщиками** – **21** обращение (**2%** от общего числа).

Поступило **6 заявлений по прекращению рассмотрения обращений** – **0,6%** от общего числа.

Подробная статистика по обращениям граждан и организаций, поступившим в Управление за период с 01.11.2023 по 30.11.2023 приведена в приложениях № 1, №2.

Кроме того, поступали обращения из Ивановской области, г.Москвы, Нижегородской области, Саратовской области. Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.11.2023 по 30.11.2023 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 ноябрь 2023 года принято – **5 граждан**, что **в 2,8 раза меньше** аналогичного периода 2022 года (14). Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами были даны подробные разъяснения.

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 ноябре 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **921** обращения граждан, поступивших в Управление.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Самарской области**

Обращения граждан, поступившие в ноябре 2023 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 51 | 4,8% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров  | 310 | 29% |
| Отдел урегулирования задолженности | 145 | 13,6% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 132 | 12,3% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 18 | 1,7% |
| Контрольный отдел | 4 | 0,4% |
| Правовой отдел | 2 | 0,2% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 71 | 6,6% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 25 | 2,3% |
| Отдел контроля выполнения технологических процессов и информационных технологий | 1 | 0,1% |
| Отдел профилактики коррупционных и иных правонарушений и безопасности | 3 | 0,3% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 16 | 1,5% |
| Отдел камерального контроля | 17 | 1,6% |
| Отдел налогообложения имущества | 173 | 16,2% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 53 | 5% |
| Отдел информационной безопасности | 3 | 0,3% |
| Контрольно-аналитический отдел | 2 | 0,2% |
| Отдел оперативного контроля | 44 | 4,1% |
| **ИТОГО:** | **1070** |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан и организаций на контроль было поставлено **1070** обращений. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **546** обращений, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **1616** обращений граждан и организаций, что **в 2 раза больше**, чем за аналогичный период 2022 года (**781** обращение).

В ноябре 2023 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **144** обращения граждан, что в **2,1 раза больше** аналогичного периода 2022 года (69 обращений).

**191** обращение 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 ноябре 2023 года требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 114** обращениям, **отказано** в удовлетворении **по 161** обращению, **даны разъяснения по** **215** обращениям. По состоянию на 01.12.2023 не исполнено осталось **689** обращений 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 **30 обращений** граждан (**5,6%** 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 ноябре 2023 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **14982 обращений** граждан и организаций, в том числе **11953 электронных обращения**. По сравнению с ноябрем 2022 года (**8428**) количество обращений **увеличилось на 76,6%.**

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России № 2 по Самарской области** – **2313 обращений** (**15,4%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области** - **1937 обращений** (**12,9%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России № 20 по Самарской области** – **1776 обращений** (**11,9%** 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 ноябре 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **14550 обращений граждан**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в ноябре 2023 года принято на личном приеме – **63 гражданина**, что на **40% больше**  аналогичного периода 2022 года (45 граждан). В том числе проведено **25 выездных приемов** граждан на ТОРМах, в ходе которых принято **25 граждан**, что на **56,3% больше** ноября 2022 года (16), что отражено 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.

**СПРАВКА**

**по тематике обращений граждан**

**с 01 по 30 ноября 2023 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 2 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 6 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 1 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 4 |
| 0002.0007.0068.0279 Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 1 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 8 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 12 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 52 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 18 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 3 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 4 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 14 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 4 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 9 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 12 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 2 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 2 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 4 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 152 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 12 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 52 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 16 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 20 |
| 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 | 3 |
| 0003.0008.0086.0563 Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками | 1 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 8 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 26 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 1 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 3 |
| 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 | 281 |
| 0004.0016.0162.1022 Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 1 |
| ИТОГО: | 738 |