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 декабре 2023 года

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

В УФНС России по Самарской области в декабре 2023 года на рассмотрении находилось **1347** обращений граждан и организаций, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН поступило **560** обращений (**41,6%** от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило **- 31** интернет-обращение (**2,3%** от общего числа), **3** обращения поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**0,2%** от общего числа), **48** обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (**3,6%** от общего числа), **162** обращения (**12%** от общего числа) поступило из ФНС России, **184** обращения (**13,7%** от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, **14** обращений (**1%** от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – **164** обращения (**12,2%** от общего числа), поступило из различных органов власти и ведомств – **181** обращение (**13,4%** от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений **уменьшилось в 2,5 раза** (в декабре 2022 года поступило 542 обращения). Количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов, по сравнению с аналогичным периодом 2022 года **увеличилось в 3,5 раза - 642 обращения** (в декабре 2022 года поступило **182** электронных обращения).

Существенный удельный вес обращений граждан и организаций в декабре 2023 года составляли обращения **вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – **289** обращений (**21,5%** 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, а также задолженности по соответствующим пени и штрафам. В том числе по вопросам **предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа** поступило **4** обращения (**0,3%** от общего числа).

Граждан и организации интересовали **вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – **267** обращений (**19,8%** 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.

Значительное количество писем содержало **вопросы администрирования имущественных налогов** – **250** обращений (**18,6%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **181** обращение (**13,4%** от общего числа), транспортного налога – **35** обращений (**2,6%** от общего числа) и земельного налога – **15** обращений (**1,1%** от общего числа). Поступило **10** обращений (**0,7**% от общего числа) по **вопросам получения налоговых уведомлений об уплате налога, 3** обращения (0,2% от общего числа) по вопросу **актуализации сведений об объектах налогообложения**. Направлялись сведения для **предоставления льгот по уплате налога** – **6** обращений (**0,4%** 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.

Оставались актуальными для граждан и организаций **вопросы, затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **244** обращения (**18,1%** от общего числа), из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **6** обращений (**0,4%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** **и надзора** - **238** обращений (**17,7%** от общего числа).

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения по **вопросам налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 48** обращений (**3,6%** от общего числа) и **организации работы с налогоплательщиками - 40 обращений (3%** 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.

Также от граждан и организаций поступали обращения **по вопросам налога на добавленную стоимость** – **48** обращений (**3,6%** от общего числа).

В декабре 2023 года незначительное количество писем содержало **вопросы осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **26** обращений (**1,9%** от общего числа). Налогоплательщики сообщали о нарушении сроков возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога.

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан и организаций, содержащие **вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – **25** обращений **(1,8%** 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.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.

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали **вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **15** обращений (**1,1%** от общего числа). В отчетном периоде поступали обращения по вопросу оказания мер по поддержке бизнеса, занятого в пострадавших от коронавируса отраслях, включая малое и среднее предпринимательство.

Подробная статистика по обращениям граждан и организаций, поступившим в Управление за период с 01.12.2023 по 31.12.2023 приведена в приложениях № 1.

Кроме того, поступали обращения граждан и организаций из г.Москвы, республики Татарстан.

В целях обеспечения прав граждан и организаций 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 в декабре 2023 года на личном приеме принято 20 граждан и представителей организаций, что **на 53,8% больше** аналогичного периода 2022 года (13). Всем обратившимся уполномоченными должностными лицами были даны подробные разъяснения.

В ходе приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Самарской области руководителем Управления принято **9 граждан,** что **соответствует количеству принятых граждан в** аналогичном периоде 2022 года (9).

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

Кроме этого, информация об организации работы с обращениями граждан и организаций 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 и организаций из ПК СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытый информационный ресурс ССТУ.РФ (далее – Портал ССТУ).

В декабре 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **1197** обращений граждан и организаций, поступивших в Управление.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Самарской области**

Обращения граждан и организаций, поступившие в декабре 2023 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общий отдел | 2 | 0,15% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 65 | 4,8% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 282 | 20,9% |
| Отдел урегулирования задолженности | 193 | 14,3% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 111 | 8,2% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 19 | 1,4% |
| Контрольный отдел | 1 | 0,07% |
| Правовой отдел | 7 | 0,5% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 48 | 3,6% |
| Отдел кадров | 1 | 0,07% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 15 | 1,1% |
| Отдел профилактики коррупционных и иных правонарушений и безопасности | 7 | 0,5% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 34 | 2,5% |
| Отдел камерального контроля | 15 | 1,1% |
| Отдел налогообложения имущества | 291 | 21,6% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 145 | 10,8% |
| Отдел информационной безопасности | 2 | 0,15% |
| Отдел оперативного контроля | 108 | 8% |
| **ИТОГО:** | **1347** | |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан и организаций на контроль было поставлено **1347** обращений. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **634** обращения граждан и организаций, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **1981** обращение, что **в 2,3 раза** **больше**, чем за аналогичный период 2022 года (в декабре 2022 года на контроле находилось 871 обращение).

В декабре 2023 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **162** обращения граждан и организаций, что **на 58,8% больше** аналогичного периода 2022 года (102 обращения).

**327** 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 декабре 2023 года требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 189** обращениям, **отказано** в удовлетворении **по 157** обращениям, **даны разъяснения по** **413** обращениям. По состоянию на 01.01.2024 не исполнено осталось **511** 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 налоговых 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 **301 обращение** граждан и организаций (**22,3%** 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 декабре 2023 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **15965 обращений граждан и организаций**, в том числе **13657 электронных обращений (85,5% от общего числа)**. По сравнению с декабрем 2022 года (8073) количество обращений **увеличилось на 97,8%.**

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области** – **2595 обращений** (**16,3%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России № 2 по Самарской области** - **2361 обращение** (**14,8%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области** - **2062 обращения** (**12,9%** 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 декабре 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **15419 обращений граждан и организаций**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в декабре 2023 года принято на личном приеме – **35** **граждан**, что на **38,6% меньше** аналогичного периода 2022 года (**57** граждан). В том числе проведено **19 выездных приема** граждан на ТОРМах, в ходе которых принято **19 граждан**.

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 по 31 декабря 2023 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.0083 Разрешение индивидуальных служебных споров | 1 |
| 0001.0002.0027.0130 Переписка прекращена | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 6 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 6 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 8 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 2 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 16 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 69 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 18 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 8 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 3 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 15 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 3 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 10 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 1 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 232 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 10 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 79 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 4 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 6 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 4 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 1 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 2 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 17 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 1 |
| 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 | 263 |
| ИТОГО: | 787 |