**С**ПРАВКА

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 2023 году

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

В УФНС России по Самарской области в 2023 году на рассмотрении находилось **9920** обращений граждан и организаций, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН поступило **2051** обращение (**8,5%** от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило **963** интернет-обращения (**19,8%** от общего числа), **51** обращение поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**1,8%** от общего числа), **359** обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (**2,8%** от общего числа), **1069** обращений (**14,1%** от общего числа) поступило из ФНС России, **1855** обращений (**12,8%** от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, **133** обращения (**2%** от общего числа) - из МИ ФНС России по ЦОД, на бумажном носителе – **1948** обращений (**37,7%** от общего числа), из других ведомств поступило **1491** обращение (**0,5%** от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений  **увеличилось в 2,1 раза** (**4814** обращений). Количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов, по сравнению с аналогичным периодом 2022 года **увеличилось в 2,1 раза - 3424 обращения** (в 2022 году поступило **1608** электронных обращений).

Анализ поступивших обращений граждан и организаций в Управление показал, что большая часть обращений касалась:

- **вопросов обжалования решений налоговых органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами** – **2878** обращений (**29%** от общего числа);

- **вопросов, затрагивающих тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **1697** обращений (**17,1%** от общего числа), из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **270** обращений (**0,3%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** - **1401** обращение (**14,1%** от общего числа);

- **вопросов основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – **1301** обращение (**13,1%** от общего числа);

- **вопросов администрирования имущественных налогов** – **1038** обращений (**10,5%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **700** обращений (**7,1%** от общего числа), транспортного налога – **179** обращений (**1,8%** от общего числа) и земельного налога – **85** обращений (**0,9%** от общего числа). Поступило **30** обращений граждан по **вопросам актуализации сведений об объектах налогообложения** (**0,3%** от общего числа), **25** обращений (**0,3**% от общего числа) - по **вопросам получения налоговых уведомлений об уплате налога.** Направлялись сведения для **предоставления льгот по уплате налога** – **25** обращений (**0,3%** от общего числа);

- **вопросов налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 605** обращений (**6,1%** от общего числа);

- **вопросов государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – **537** обращений **(5,4%** от общего числа): **государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств** – **442** обращения (**4,5%** от общего числа), **получения и аннулирования присвоенных идентификационный номер налогоплательщика, внесения изменений в ЕГРН** – **95** обращений **(1%** от общего числа);

- **вопросов осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **429** обращений (**4,3%** от общего числа);

- **вопросов организации работы с налогоплательщиками** – **289** обращений (**2,9%** от общего числа);

**- вопросов налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **175** обращений (**1,8%** от общего числа);

**- вопросов применения контрольно-кассовой техники** – **130** обращений (**0,1%** от общего числа);

Подробная статистика по обращениям граждан и организаций, поступившим в Управление за период с 01.01.2023 по 31.12.2023, приведена в приложениях № 1.

Кроме того, поступали обращения граждан и организаций из Приволжского федерального округа, Республики Дагестан, Республики Татарстан, Краснодарского края, Красноярского края, Ставропольского края, Ивановской области, Камчатского края, Санкт-Петербурга и Севастополя, Москвы и Московской области, Нижегородской области, Ростовской области, Саратовской области, Оренбургской области, Новосибирской области, Ульяновской области, Курской области, Ханты-Мансийского автономного округа и Пермского края.

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 за 2023 год было принято – **165**  граждан, что **на 16,2% больше** количества принятых граждан аналогичного периода 2022 года (**142**). 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 **14 граждан,** чтона **55,6% больше** количества принятых в 2022 году – 9. Всем обратившимся даны подробные разъяснения.

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 граждан, 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 из ПК СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытый информационный ресурс ССТУ.РФ (далее – Портал ССТУ).

В 2023 году на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **9246** обращений граждан и организаций, поступивших в Управление.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Самарской области**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общий отдел | 12 | 0,1% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 420 | 4,2% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров № 1 | 2512 | 25,3% |
| Отдел урегулирования задолженности | 1207 | 12,2% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 1405 | 14,2% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 166 | 1,7% |
| Финансовый отдел | 6 | 0,1% |
| Контрольный отдел | 112 | 1,1% |
| Правовой отдел | 55 | 0,6% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 636 | 6,4% |
| Отдел кадров | 14 | 0,1% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 125 | 1,3% |
| Отдел информационных технологий | 3 | 0,03% |
| Хозяйственный отдел | 1 | 0,01% |
| Отдел безопасности | 13 | 0,13% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 60 | 0,6% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров №2 | 698 | 7% |
| Отдел камерального контроля | 74 | 0,7% |
| Отдел налогообложения имущества | 1172 | 11,8% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 456 | 4,6% |
| Отдел информационной безопасности | 43 | 0,4% |
| Контрольно-аналитический отдел | 23 | 0,2% |
| Отдел оперативного контроля | 605 | 6,1% |
| **ИТОГО:** | **9920** | |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан на контроль было поставлено **9920** обращений. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **241** обращение граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **10161** обращений граждан, что **в 2 раза больше**, чем за аналогичный период 2022 года (**4978** обращений).

В 2023 году из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **1069** обращений граждан и организаций, что на **57,2% больше** аналогичного периода 2022 года (**680** обращений).

**1691** 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 2023 году требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 1616**  обращениям, **отказано** в удовлетворении **по 1262** обращениям, **даны разъяснения по** **2944** обращениям. По состоянию на 01.01.2024 не исполнено осталось **493** 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 **1632 обращения** граждан и организаций (**16,5%** 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 2023 году в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **125136 обращений** граждан. По сравнению с 2022 годом (**88841**) количество обращений **увеличилось на 40,9%.**

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России №23 по Самарской области** – **18198 обращений** (**14,5%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России №22 по Самарской области** - **15869 обращений** (**12,7%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России №20 по Самарской области** - **14796 обращений** (**11,8%** 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 2020 году на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **117983 обращения граждан и организаций**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в 2023 году принято на личном приеме **738 граждан**, что на **83,1% больше** аналогичного периода 2022 года (в 2022 году принято **403** гражданина). В том числе проведено **251** выездной прием граждан на ТОРМах, в ходе которых принято **266 граждан**, что **на 98,5% больше** количества принятых в 2022 году (**134**).

В отчетном периоде все обращения граждан и организаций 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 января по 31 декабря 2023 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.0069 Прохождение государственной службы Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0024.0077 Выполнение требований к служебному поведению гражданского служащего | 2 |
| 0001.0002.0024.0083 Разрешение индивидуальных служебных споров | 1 |
| 0001.0002.0025.0084 Государственные программы | 1 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 6 |
| 0001.0002.0027.0123 Принятое по обращению решение | 2 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 6 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0130 Переписка прекращена | 3 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 56 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 2 |
| 0001.0002.0027.0134 Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 333 |
| 0001.0002.0027.0138 Рассмотрение в судебном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 2 |
| 0001.0002.0027.0142 Личный прием руководителями федеральных органов исполнительной власти | 3 |
| 0001.0002.0027.0149 Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 2 |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 4 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 19 |
| 0001.0003.0031.0203 Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 1 |
| 0002.0004.0048.0232 Алиментные обязательства членов семьи | 1 |
| 0002.0006.0065.0257 Выплата заработной платы | 1 |
| 0002.0007.0068.0279 Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 7 |
| 0002.0007.0074.0318 Ежемесячная денежная выплата, дополнительное ежемесячное материальное обеспечение | 1 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 5 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 25 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 59 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 19 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 102 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 396 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 358 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 18 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 32 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 137 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 53 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 63 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 220 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 19 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 30 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 25 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 1333 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 264 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 742 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 117 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 254 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 12 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 61 |
| 0003.0008.0086.0563 Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками | 3 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 56 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 367 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 40 |
| 0003.0008.0086.0567 Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей | 2 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 105 |
| 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 | 2493 |
| 0003.0008.0087.0580 Банковское регулирование и надзор за деятельностью кредитных организаций | 2 |
| 0004.0016.0162.1022 Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 1 |
| ИТОГО: | 7869 |