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 январе 2024 года

1. Информация о количестве и тематике поступивших обращений граждан

В УФНС России по Самарской области в январе 2023 года на рассмотрении находилось 883 обращения граждан и организаций, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН поступило 335 обращений (37,9% от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило - 23 интернет-обращения (2,6% от общего числа), 2 обращения поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (0,2% от общего числа), 40 обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (4,5% от общего числа), 122 обращения (13,8% от общего числа) поступило из ФНС России, 108 обращений (12,2% от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, 19 обращений (2,2% от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – 112 обращений (12,7% от общего числа), из других ведомств – 122 обращения (13,8% от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2023 года количество обращений увеличилось на 6,9% (в январе 2023 года поступило 826 обращений). Количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов, по сравнению с аналогичным периодом 2023 года увеличилось на 47,6% - 400 обращений (в январе 2023 года поступило 271 электронное обращение).

Наибольший удельный вес обращений граждан организаций в январе 2024 года составляли вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 190 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, истекшие до 01.01.2017, а также задолженности по соответствующим пени и штрафам. По вопросам предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа поступило 17 обращений (1,9% от общего числа).

Граждан и организации интересовали вопросы, затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами – 183 обращения (20,7% от общего числа). Из них по вопросу уклонения от налогообложения поступило 8 обращений (0,9% от общего числа обращений), по вопросу контроля - 175 обращений (19,8% от общего числа).

Значительное количество писем содержало вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 144 обращения (16,3% 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.

Оставались актуальными для граждан и организаций вопросы администрирования имущественных налогов – 136 обращений (15,4% от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило 95 обращений (10,6% от общего числа), транспортного налога – 23 обращения (2,6% от общего числа) и земельного налога – 17 обращений (1,9% от общего числа). Направлялись сведения для предоставления льгот по уплате налога – 1 обращение (0,1% от общего числа). Граждане просили пересчитать сумму налога к уплате, направляли сведения для предоставления им льгот по уплате налога. По вопросу получения налоговых уведомлений об уплате налога поступило 3 обращения (0,3% от общего числа).

Также поступали вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 61 обращение (6,9% 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 – 35 обращений (4% 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 – 32 обращения (3,6% 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 – 3 обращения (0,3% от общего числа).

В январе 2024 года также поступали обращения по осуществлению возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов – 17 обращений (1,9% от общего числа). Налогоплательщиков интересовали сроки возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога.

По вопросу организации работы с налогоплательщиками поступило 12 обращений (1,4% от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 11 обращений (1,2% от общего числа).

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения от граждан по вопросам применения контрольно-кассовой техники – 8 обращений (0,9% от общего числа).

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.01.2024 по 31.01.2024 приведена в приложениях № 1.

Кроме того, поступали обращения граждан из г.Москвы, республики Татарстан, республики Саха (Якутия), Калининградской области, Ульяновской области, Саратовской области. Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.01.2024 по 31.01.2024.

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 январь 2024 года принято – 13 граждан, что на 7,1% меньше аналогичного периода 2023 года (14).

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.

В январе 2024 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 730 обращений граждан и организаций, поступивших в Управление.

2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях

УФНС России по Самарской области

Обращения граждан и организаций, поступившие в январе 2024 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 35 | 4% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров  | 169 | 19,1% |
| Отдел урегулирования задолженности | 122 | 13,8% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 101 | 11,4% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 25 | 2,8% |
| Отдел финансового и хозяйственного обеспечения | 1 | 0,1% |
| Контрольный отдел | 7 | 0,8% |
| Правовой отдел | 3 | 0,3% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 50 | 5,7% |
| Отдел кадров | 1 | 0,1% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 15 | 1,7% |
| Отдел контроля выполнения технологических процессов и информационных технологий | 2 | 0,3% |
| Отдел профилактики коррупционных и иных правонарушений и безопасности | 2 | 0,3% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 28 | 3,2% |
| Отдел камерального контроля | 16 | 1,8% |
| Отдел налогообложения имущества | 165 | 18,7% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 94 | 10,6% |
| Контрольно-аналитический отдел | 1 | 0,1% |
| Отдел оперативного контроля | 46 | 5,2% |
| ИТОГО: | 883 |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан на контроль было поставлено 883 обращения. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 489 обращений граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 1372 обращения граждан и организаций, что на 28,6% меньше, чем за аналогичный период 2023 года (1067обращений).

В январе 2024 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления перенаправлено 122 обращения граждан и организаций, что в 3,2 раза меньше аналогичного периода 2023 года (80 обращений).

169 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 январе 2024 года требования заявителей удовлетворены (решено положительно) по 116 обращениям, отказано в удовлетворении по 93 обращениям, даны разъяснения по 220 обращениям. По состоянию на 01.02.2024 не исполнено осталось 594 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 148 обращений граждан организаций (16,8% 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 январе 2024 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило 11482 обращения граждан и организаций, в том числе 9389 электронных обращений (81,8% от общего числа обращений). По сравнению с январем 2023 года (9531) количество обращений увеличилось на 20,5%.

Наибольшее количество обращений поступило в:

- Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области – 1847 обращений (16,1% от общего количества обращений),

- Межрайонную ИФНС России № 2 по Самарской области - 1588 обращений (13,8% от общего количества обращений),

- Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области - 1473 обращения (12,8% 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 январе 2024 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 10931 обращение граждан и организаций, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в январе 2024 года принято на личном приеме – 40 граждан, что в 2 раза меньше аналогичного периода 2023 года (в январе 2023 года принято 98 граждан). В том числе проведено 14 выездных приемов граждан на ТОРМах, в ходе которых принято 12 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 января 2024 года

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.0069 Прохождение государственной службы Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0027.0123 Принятое по обращению решение | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 3 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 6 |
| 0002.0007.0071.0283 Перерасчет размеров пенсий | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 1 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 7 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 3 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 9 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 49 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 13 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 1 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 1 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 6 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 2 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 1 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 5 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 3 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 2 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 167 |
| 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 | 54 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 17 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 8 |
| 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 | 5 |
| 0003.0008.0086.0563 Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками | 1 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 6 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 19 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 4 |
| 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 | 140 |
| ИТОГО: | 548 |