**Справка о работе с обращениями граждан**

**в УФНС России по Тамбовской области в 1 квартале 2024 года**

В 1 квартале 2024 года в УФНС России по Тамбовской области поступили на рассмотрение 8275 письменных обращений граждан и представителей организаций, это на 3% больше (или 238 обращений), чем в 1 квартале 2023 года. Из них, 5502 обращения (66% от общего количества) поступило в электронном виде: 3893 интернет - обращений направлены через электронные сервисы ФНС России; 1439 обращений через ГП-3; 69 обращений поступило из ФНС России; 46 обращений поступили из УФНС и ИФНС по субъектам РФ; 5 обращений поступило из МИ по ЦОД; 45 обращений из других ведомств; 5 обращений поступили из ПОС (через портал государственных услуг).

Через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» обратились 350 граждан и представителей организаций (или 4 % от общего количества обратившихся), что меньше на 8% или 32 обращения аналогичного периода 2023 года. Через электронные сервисы «Личный кабинет для физических лиц» поступило 2449 обращений (или 30% от общего количества), что больше на 13% или 324 обращений аналогичного периода 2023 года. Через «Личный кабинет индивидуального предпринимателя» поступило 888 обращений (или 11% от общего количества обратившихся), что аналогично 1 кварталу 2023 года. Через «Личный кабинет юридического лица» поступило 206 обращений (или 2% от общего количества обратившихся), что больше на 1% или 3 обращения аналогичного периода 2023 года. На личный приём к руководству Управления в 1 квартале 2024 года обратились 5 представителей организаций, в аналогичном периоде 2023 года на личный прием обратились 1 гражданин и 5 представителей организаций.

Анализ показывает, что за истекший период в своих обращениях граждане наиболее часто затрагивали следующие вопросы:

- оказание услуг в электронной форме, пользование информационными ресурсами – 1685 (20 %);

- задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 1347 (16%);

- налог на доходы физических лиц – 789 (10 %);

- налоговые преференции и льготы физическим лицам – 603 (7%);

- возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов – 423 (5 %);

- учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН – 375 (4%);

- налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 320 (4%);

- актуализация сведений об объектах налогообложения - 229 (3%);

- доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом – 166 (2%);

-контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами – 125 (2%);

- налог на имущество – 107 (1%);

- обжалование решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц – 103 (1%);

- контроль и надзор в налоговой сфере – 76 (1%);

- транспортный налог – 72 (1%);

- исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 70 (0,8%);

- земельный налог – 65 (0,7%);

- налоговая отчетность – 65 (0,7%).

Всего в 1 квартале 2024 года на исполнении в Управлении находились 9108 письменных обращений, с учётом документов, перешедших с декабря 2023 года. Рассмотрено в отчётном периоде с направлением письменного ответа 8093 обращения. Из них: по 7328 обращениям даны разъяснения; по 623 обращениям удовлетворено; по 2 обращениям отказано в удовлетворении; 138 обращений направлены на исполнение по принадлежности в другой налоговый орган; 2 обращения перенаправлены в другие ведомства. Оставлено без рассмотрения 8 обращений (в связи с тем, что направлены налогоплательщиками для сведения и не требовали исполнения). Остались на исполнении 1007 обращений.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.01.2024 по 31.03.2024

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
|  --  |  |
| 0001.0002.0024.0066 Нормативное правовое регулирование государственной службы Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0024.0074 Полномочия государственных служащих Российской Федерации | 2 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 6 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0128 Некорректные обращения | 5 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 5 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 5 |
| 0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 6 |
| 0001.0002.0027.0134 Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0149 Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 5 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 5 |
| 0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | 1 |
| 0002.0006.0065.0257 Выплата заработной платы | 1 |
| 0002.0006.0065.0258 Нормативное правовое регулирование в сфере труда |  |
| 0002.0007.0068.0279 Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 70 |
| 0002.0007.0069.0280 Трудовой стаж и трудовые книжки | 1 |
| 0002.0007.0071.0283 Перерасчет размеров пенсий | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 603 |
| 0003.0008.0086.0539 Водный налог | 1 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 65 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 8 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 72 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 107 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 789 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 2 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 5 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 320 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 4 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 375 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 10 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 229 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 12 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 65 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 76 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 423 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 1347 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 14 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 13 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 166 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 1685 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 125 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 43 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 13 |
| 0003.0008.0086.0567 Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей | 34 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 7 |
| 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 | 103 |
| 0003.0010.0116.0791 Утилизационный сбор | 1 |
| 0003.0012.0132.0877 Оказание услуг в электронном виде добавь |  |
| 0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных | 37 |
| 0004.0016.0162.1005 Ответственность за нарушение законодательства | 1 |
| По другим вопросам | 1404 |
| ИТОГО: | 8275 |

Начальник общего отдела О.И. Шаманова