**Справка**

о работе с обращениями граждан в УФНС России по Красноярскому краю

в 1 квартале 2023 года

В Управлении Федеральной налоговой службы по Красноярскому краю (далее

Управление) в 1 квартале 2023 года находилось на исполнении **1220** обращений граждан,

поступивших по различным каналам связи. Всего в базу данных «Канцелярия ЗГ» Управления

поступило - **804** обращения граждан, через Омниканальную платформу (СООН) – **416**

обращений. Из общего количества поступивших обращений - **54%** (661 обращение) составляют

интернет – обращения, в том числе – **22%** (273 обращения), поступившие через личный кабинет

налогоплательщика - физического лица или индивидуального предпринимателя (сервис ЛК-2,

ЛК ИП). Перенаправлено в Управление в текущем периоде: - из ФНС России и других

территориальных налоговых органов – **319;** - от сторонних организаций – **155;** - от юридических

лиц – **97** и - от индивидуальных предпринимателей - **29** обращений граждан. По сравнению с

аналогичным периодом прошлого года количество обращений в целом **увеличилось в 2, раза** (в

1

квартале 2022 года находилось на исполнении – **608** обращений), количество интернет -

обращений **увеличилось в 3,5 раза** (в 1 квартале 2022 года поступило - **186** интернет -

обращений).

В отчетном периоде все обращения, поступившие в Управление для рассмотрения и

подготовки ответа, поставлены на контроль и исполнены без нарушений сроков. Рассмотрено в

структурных подразделениях Управления с направлением ответа – **940** обращений,

перенаправлено в другие федеральные органы и ведомства - **152** обращения граждан. До 5 дней

рассмотрено - 162 обращения **(24%),** до 15 дней - 247 обращений **(37%)** и до 30 дней

рассмотрено - 225 обращений **(34%).** Кроме того, у 34 обращений **(5%)** по объективным

причинам продлен срок исполнения свыше 30 дней. По результатам рассмотрения поступивших

обращений дано разъяснение на - 900 обращений **(87%),** удовлетворено по результатам

рассмотрения обращения в - 29 случаях **(2%),** отозвано заявителями - 111 жалоб (обращений)

**(11%)**. Сводная справка о поступлении и рассмотрении письменных обращений граждан с

0

1.01.2023 по 31.03.2023 прилагается (**приложение 1).**

По тематике обращений, поступивших в текущем периоде, преобладают вопросы

**администрирования налогов физических лиц** - 236 обращений **(19%), в 1.9 раза больше** 1

квартала 2022 года. По налогу **на доходы физических лиц** обратилось - 137 заявителей, по

**налогу на имущество** - 62, по **земельному налогу** - 13, по **транспортному налогу** – 24

заявителя. Граждан интересовали вопросы, связанные с порядком возврата подоходного налога

за приобретение жилья, лечение, обучение, необходимость сдачи декларации о доходах в случае

продажи недвижимости или имущества, суммы начисленных налогов на объекты

налогообложения.

Остаются актуальными в текущем квартале вопросы **урегулирования задолженности по**

**налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** - 216

обращений **(18%), в 6,5 раз больше** аналогичного периода прошлого года. Граждане

высказывали несогласие с образованием у них сумм задолженности по имущественным налогам,

начислении штрафов и пени за несвоевременную уплату налогов.

Обращались граждане в 1 квартале 2023 года по вопросам **обжалования решений**

**государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими**

**лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия)**

**должностных лиц** – 174 обращения **(14%),** в **1,5 раза больше** 1 квартала 2022 года. Это

вопросы обжалования постановлений о взыскании имущественных налогов и привлечении к

административной ответственности за совершение валютных операций, вопросы обжалования

государственной регистрации, отказа в регистрации, исключения из единого государственного

реестра организаций и индивидуальных предпринимателей, а также вопросы приостановления

операций по счетам.

По вопросам **контроля исполнения налогового законодательства физическими и**

**юридическими лицами** – 128 обращений **(11%), в 1,7 раза больше** аналогичного периода

прошлого года. Граждане информировали налоговый орган о различных нарушениях,

2

допущенных организациями

хозяйственной деятельности.

и

индивидуальными предпринимателями

в

финансово-

Поступали обращения по вопросам по вопросам **возврата и зачета излишне**

**уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов** – 72

обращения **(6%), государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных**

**предпринимателей** – 37 обращений **(3%**) и другим вопросам.

Справки о входящей корреспонденции **по тематике** обращений граждан, поступивших в

Управление (в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан Российской

Федерации) в **приложениях №2 и №3,** а диаграмма основных вопросов, затронутых гражданами

в своих обращениях, в **приложении № 4.**

В приемных Управления и территориальных налоговых органов края в текущем периоде

осуществлялся личный прием граждан в установленном порядке. На личном приёме

руководством Управления принято - 3 гражданина, в том числе руководителем в приемной

Президента РФ по Красноярскому краю - 1 гражданин. В ходе личного приема гражданам даны

устные разъяснения по решению проблемных вопросов, принято 1 письменное заявление.

В территориальных налоговых органах Красноярского края в текущем периоде

находилось на исполнении **25080** обращений, в том числе поступило в 1 квартале на исполнение

-

**24820** обращений граждан, что на 9344 обращения (**в 1,6 раза**) **больше** аналогичного периода

прошлого года.

Рассмотрено в территориальных налоговых органах в текущий период – **18964** обращения,

направлено для исполнения и ответа в другие государственные органы и ведомства – **3464**

обращения. В срок до 5 дней рассмотрено –8268 обращений **(38%),** до 15 дней - 11162

обращения **(51%)** и до 30 дней - 2396 обращений **(11%),** кроме того, у 24 обращений по

объективным причинам продлен срок исполнения. По результатам рассмотрения поступивших

обращений дано разъяснение на – **18634** обращения граждан.

Все обращения, поступившие в налоговые органы края, требующие ответа, ставятся в

обязательном порядке на контроль. На основании отчетов, представленных территориальными

налоговыми органами края, в 1 квартале 2023 года нарушений исполнительской дисциплины не

выявлено. Информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан в

Управлении

руководителю Управления.

Активность граждан в 1 квартале 2023 года в разрезе налоговых органов Красноярского

и

территориальных налоговых органах края ежемесячно докладывается

края представлена в прилагаемой диаграмме **(приложение № 5).**

В тематике обращений, поступивших в налоговые органы края, преобладают вопросы

**налогообложения доходов физических лиц –** 5572 **(22%), урегулирования задолженности по**

**налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – 4738

**(19%)** обращений, **налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов –**

1

475 **(6%)**. Наибольшая доля обращений налогоплательщиков по вопросам налогообложения

доходов физических лиц связана с рассмотрением заявлений о подтверждении права

налогоплательщиков на получение социальных и имущественных вычетов, а так же в

отношении расчетов НДФЛ по доходам, полученным от продажи (дарения) объектов

недвижимости, подлежащих камеральной налоговой проверке и деклараций 3-НДФЛ.

В целях улучшения качества работы с обращениями граждан, устранения причин и

условий,

способствующих

увеличению

количества

обращений,

Управлением

и

территориальными налоговыми органами края в 1 квартале 2023 года приняты следующие

меры:

-

на постоянной основе проводились разъяснения порядка исчисления имущественных

налогов, а также порядка использования налогоплательщиками предусмотренных федеральным,

местным законодательством и законодательством субъекта льгот при обращении собственников

объектов недвижимого имущества, земельных участков и транспортных средств;

-

осуществлялось взаимодействие с регистрирующими органами и органами местного

самоуправления по вопросам уточнения сведений о земельных участках, объектах недвижимости

3

и транспортных средствах, необходимых для исчисления имущественных налогов физическим

лицам;

*-*

проведены информационные кампании о необходимости декларирования доходов,

полученных в 2022 году, о налоговых льготах при налогообложении имущества за 2022 год, о

привлечении налогоплательщиков к подаче «Согласия налогоплательщика, плательщика сборов,

плательщика страховых взносов, налоговых агентов на информирование о наличии недоимки и

(или) задолженности по пеням, штрафам, процентам», о введении института ЕНС;

-

в режиме онлайн проведены вебинары, «круглые столы» и другие мероприятия для

налогоплательщиков, на плазменных экранах г. Красноярска транслировались разработанные

Управлением видеоролики и плакаты «О введении института ЕНС», о необходимости уплаты

имущественных налогов физических лиц и о цифровой экосистеме ФНС России;

-

в целях исключения нарушения сроков проведения камеральных налоговых проверок по

налоговым декларациям формы 3-НДФЛ, отраслевым отделом Управления проводился

ежедневный мониторинг в территориальных налоговых органах края;

-

разработана и доведена до налогоплательщиков – госслужащих пошаговая инструкции

по предоставлению сведений физическому лицу о своих банковских счетах с помощью сервиса

Личный кабинет налогоплательщика физического лица»;

в целях информирования налогоплательщиков сотрудники налоговых органов

«

-

принимали участие в работе передвижного консультативно-диагностического центра «Доктор

Войно-Ясенецкий (св. Лука)».