Справка

 о работе с обращениями граждан в УФНС России по Красноярскому краю

 в 1 квартале 2024 года

В Управлении Федеральной налоговой службы по Красноярскому краю (далее Управление) в 1 квартале 2024 года находилось на исполнении 1673обращения граждан, поступивших по различным каналам связи. Всего в базу данных «Канцелярия ЗГ» Управления поступило - 644обращений граждан, через Омниканальную платформу (СООН) – 809 обращений.Из общего количества поступившихобращений - 60% (871 обращение) составляют интернет – обращения, в том числе – 21% (300 обращений), 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 – 328; - от сторонних организаций – 42; - от юридических лиц – 122 и - от индивидуальных предпринимателей - 7 обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений в целом увеличилось в 1,2 раза (в 1 квартале 2023 года находилось на исполнении – 1220 обращений), количество интернет - обращений увеличилось в 1,3 раза (в 1 квартале 2023 года поступило - 661 интернет - обращение).

В отчетном периоде все обращения, поступившие в Управление для рассмотрения и подготовки ответа - 1453, поставлены на контроль и исполнены без нарушений сроков. Рассмотрено в структурных подразделениях Управления с направлением ответа – 1245 обращений, перенаправлено в другие федеральные органы и ведомства - 167 обращений граждан. До 5 дней рассмотрено - 357 обращений (28%), до 15 дней - 429 обращений (33%) и до 30 дней рассмотрено - 456 обращений (36%). Кроме того, у 43 обращений (3%) по объективным причинам продлен срок исполнения свыше 30 дней.По результатам рассмотрения поступивших обращений дано разъяснение на - 1069 обращений (88%), удовлетворено по результатам рассмотрения обращения в - 20 случаях (2%), отозвано заявителями - 128 жалоб (обращений) (10%).Сводная справка о поступлении и рассмотрении письменных обращений граждан с 01.01.2024 по 31.03.2024 прилагается (приложение 1).

По тематике обращений, поступивших в текущем периоде, преобладают вопросы администрирования налогов физических лиц - 297 обращений (20%), в 1.2 раза больше 1 квартала 2023 года. По налогу на доходы физических лиц обратилось - 150 заявителей, по налогу на имущество - 86, по земельному налогу - 33, по транспортному налогу – 27 заявителей. 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 - 268 обращений (18%), в 1,2 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 2024 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 – 220 обращений (15%), в 1,3 раза больше 1 квартала 2023 года. Из общего количества таких обращений – 39% составляют вопросы, связанные с обжалованием решений налоговых органов, вынесенных по результатам камеральных и выездных налоговых проверок, решений о принятии обеспечительных мер, а также по обжалованию действий должностных лиц инспекций при проведении мероприятий налогового контроля (истребование документов, допросы, осмотры, экспертиза). Вопросы, связанные с обжалованием действий налоговых органов по формированию и взысканию отрицательного сальдо ЕНС, отказу в исполнении заявления о распоряжении путем возврата (зачета) суммой денежных средств, формирующих положительное сальдо ЕНС налогоплательщика – составляют 44%. Остальные обращения по вопросам обжалования решений о государственной регистрации, отказе в регистрации, а также вопросам исчисления имущественных налогов физических лиц.

Поступали обращения по вопросам контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами – 67 обращений (5%), в 1,9 раза меньше аналогичного периода прошлого года. Граждане информировали налоговый орган о различных нарушениях, допущенных организациями и индивидуальными предпринимателями в финансово-хозяйственной деятельности.

По вопросам возврата и зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов – 61 обращение (4%),государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей – 38 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 - 10 граждан, 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 4 письменных заявлений.

В территориальных налоговых органах Красноярского края в текущем периоде находилось на исполнении 28029 обращений, в том числе поступило в 1 квартале на исполнение - 26950 обращений граждан, что на 2130 обращений (в 1,1 раза) больше аналогичного периода прошлого года.

Рассмотрено в территориальных налоговых органах в текущий период – 22113 обращений, направлено для исполнения и ответа в другие государственные органы и ведомства – 2744 обращения. В срок до 5 дней рассмотрено –10484 обращения (43%), до 15 дней - 10913 обращения (45%) и до 30 дней - 2957 обращений (12%), кроме того, у 17 обращений по объективным причинам продлен срок исполнения. По результатам рассмотрения поступивших обращений дано разъяснение на – 22343 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 2024 года нарушений исполнительской дисциплины не выявлено. Информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан в Управлении и территориальных налоговых органах края ежемесячно докладывается руководителю Управления.

Активность граждан в 1 квартале 2024 года в разрезе налоговых органов Красноярского края представлена в прилагаемой диаграмме (приложение № 5).

В тематике обращений, поступивших в налоговые органы края, преобладают вопросы налогообложения доходов физических лиц – 4818 (18%) обращений; урегулирования задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 4189 (16%); по вопросам налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 1652 (6%).

 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 2024 года приняты следующие меры:

- ежедневный мониторинг сроков проведения камеральных налоговых проверок по налоговым декларациям формы 3-НДФЛ территориальными налоговыми органами Красноярского края;

- проводится работа по взысканию задолженности, которая предусматривает направление плательщикам уведомлений о наличии отрицательного сальдо ЕНС, о неисполнении требований об уплате налога;

- разработаны и транслировались на радио «99.1 FM» аудио ролики о необходимости декларирования доходов;

- проведены информационные кампании о необходимости декларирования доходов, полученных в 2023 году, по информированию физических лиц и организаций о налоговых льготах при налогообложении имущества за 2023 год, о возможности получения и оплаты налоговых уведомлений в электронном виде;

- в рамках Декларационной кампании 2024 года в налоговых органах Красноярского края 12 марта прошел «День открытых дверей»;

- проведена прямая линия по вопросам предоставления налоговых льгот;

- транслировался видеоролик о необходимости декларирования доходов, полученных в 2023 году, на плазменных панелях, а также на экранах общественного транспорта г. Красноярска;

- принято участие в работе передвижного консультативно-диагностического центра «Доктор Войно-Ясенецкий (св. Лука)»;

- проведено обучающее семинар-совещание с сотрудниками Многофункциональных центров, оказывающих государственные услуги, по вопросам получения информации с помощью интерактивных сервисов, размещенных на сайте ФНС России;

- проведены мероприятия по актуализации информации интернет-сервиса «Справочная информация о ставках и льготах по имущественным налогам» за 2023 - 2024 годы;

- проведен урок налоговой грамотности на тему: «Налоговые льготы для физических лиц» на радио «Комсомольская правда»;

- взаимодействие с органами местного самоуправления и регистрирующими органами в целях актуализации сведений государственного адресного реестра в отношении земельных участков и объектов недвижимости;

- принято участие в программах на радио, размещена информация в печатных СМИ по вопросам о предоставлении налоговых льгот, принято участие в 5 телевизионных передачах;

- размещено 3732 информационных сообщения о применении налоговых льгот в отделениях МФЦ, в операционных залах инспекций и ТОРМах и органах местного самоуправления;

- проводится информационная кампания и мероприятия по привлечению налогоплательщиков к подаче Согласий на информирование о наличии недоимки;

- проведена работа 37 мобильных офисов налоговой службы;

- проведено 28 семинаров и «круглых столов» с налогоплательщиками, 14 уроков налоговой грамотности в учебных заведениях края.