**Справка**

о работе с обращениями граждан в Управлении федеральной налоговой службы

по Красноярскому краю в 3 квартале 2023 года

В Управлении Федеральной налоговой службы по Красноярскому краю (далее Управление) в 3 квартале 2023 года находилось на исполнении **1359**обращений граждан, поступивших по различным каналам связи. Всего в базу данных «Канцелярия ЗГ» Управления поступило - **769**обращений граждан, через Омниканальную платформу (СООН) – **464** обращения.Из общего количества поступившихобращений - **55%** (677 обращений) составляют интернет – обращения, в том числе – **25%** (310 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 – **345;** - от сторонних организаций – **118;** - от юридических лиц – **132;** - от индивидуальных предпринимателей - **7** обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений в целом **увеличилось** **в 1,9 раза** (в 3 квартале 2022 года находилось на исполнении – **724** обращения), количество интернет - обращений **увеличилось** **в 2,4 раза** (в 3 квартале 2022 года поступило - **278** 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 –**1003** обращения, перенаправлено в другие федеральные органы и ведомства - **163** обращения граждан. До 5 дней рассмотрено - 271 обращение **(22%),** до 15 дней - 448 обращений **(36%)** и до 30 дней рассмотрено - 462 обращения **(37%).** Кроме того, у 61 обращения **(5%)** по объективным причинам продлен срок исполнения свыше 30 дней. По результатам рассмотрения поступивших обращений дано разъяснение на - 744 обращения **(78%),** удовлетворено по результатам рассмотрения обращения в - 18 случаях **(2%),** отозвано заявителями - 187 жалоб (обращений) **(20%)**.Сводная справка о поступлении и рассмотрении письменных обращений граждан с 01.07.2023 по 30.09.2023 прилагается (**приложение 1).**

По тематике обращений, поступивших в текущем периоде, преобладают вопросы **обжалования решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий** **(бездействия) должностных лиц** – 266 обращений **(22%),** в **2,5 раза** **больше** 3 квартала2022 года. Из общего количества таких обращений – 49% 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 31%. Остальные обращения по вопросам обжалования решений о государственной регистрации, отказе в регистрации, а также вопросам приостановления операций по счетам. Одной из причин увеличения количества обращений относительно предыдущего года является регистрация в базе данных «Канцелярия ЗГ» обращений юридических лиц.

Остаются актуальными в текущем квартале вопросы **администрирования налогов** **физических лиц** - 178 обращений **(14%),** **в 1.4 раза больше** 3 квартала 2022 года. По налогу **на доходы физических лиц** обратилось - 88 заявителей, по **налогу на имущество** - 50, по **земельному налогу** - 12, по **транспортному** **налогу** – 28 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.

Обращались граждане в 3 квартале 2023 года по вопросам **урегулирования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – 129 обращений **(10%),** **в 2,8 раза 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.

По вопросам **контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 91 обращение **(8%),** что на уровне аналогичного периода прошлого года. Граждане информировали налоговый орган о различных нарушениях, допущенных организациями и индивидуальными предпринимателями в финансово-хозяйственной деятельности.

Поступали обращения по вопросам: **государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей** – 54 обращения **(5%)**; **надзора в области организации и проведения азартных** **игр и лотерей** – 47 обращений **(4%); возврата и зачета излишне уплаченных или взысканных** **сумм** **налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов** – 46 обращений **(4%)** и другим вопросам.

Справки о входящей корреспонденции **по тематике** обращений граждан, поступившей в Управление, 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 - 6 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, в отдельных случаях приняты письменные заявления.

В территориальных налоговых органах Красноярского края в текущем периоде находилось на исполнении **20014** обращений, в том числе поступило в 3 квартале на исполнение - **18386** обращений граждан, **в 1,4 раза** **больше** аналогичного периода прошлого года.

Рассмотрено в территориальных налоговых органах в текущий период – **16089** обращений, направлено для исполнения и ответа в другие федеральные органы и ведомства – **2038** обращений. В срок до 5 дней рассмотрено – 8583 обращения **(49%),** до 15 дней – 6738 обращений **(38%)** и до 30 дней - 2348 обращений **(13%),** кроме того, у **22** обращений по объективным причинам продлен срок исполнения. По результатам рассмотрения поступивших обращений дано разъяснение на – **15287** обращений 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 3 квартале 2023 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 3 квартале 2023 года в разрезе налоговых органов Красноярского края представлена в прилагаемой диаграмме **(приложение № 5).**

В тематике обращений, поступивших в налоговые органы края, преобладают вопросы **урегулирования задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных** **внебюджетных фондов** – 4567 **(24,8%)** обращений, **налогообложения доходов физических лиц –** 2452 **(13,3%).** Наибольшая доля обращений налогоплательщиков по вопросам урегулирования задолженности связана с несогласием заявителей с суммами задолженности (с принятием налоговыми органами мер взыскания), вопросам изменения сроков уплаты налогов и возможности предоставления отсрочки (рассрочки) платежей.

В целях улучшения качества работы с обращениями граждан, устранения причин и условий, способствующих увеличению количества обращений, Управлением и территориальными налоговыми органами края в 3 квартале 2023 года приняты следующие меры:

- проводится работа по взысканию задолженности, которая предусматривает направление налогоплательщикам уведомлений о наличии отрицательного сальдо ЕНС, по информированию налогоплательщиков по предоставлению отсрочки/рассрочки в рамках главы 9 НК РФ;

- на постоянной основе в телефонном и письменном режиме 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 в целях актуализации сведений государственного адресного реестра в отношении земельных участков и объектов недвижимости;

- 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;

- в целях информирования налогоплательщиков транслировались на радио «99,1 FM» разработанные Управлением аудио ролики о регистрации в качестве самозанятых (НПД), электронной регистрации бизнеса и использования сервиса сайта ФНС России «Типовой устав»,а также о введении института ЕНС, по исполнению налоговых уведомлений в 2023 году;

- сотрудники налоговых органов принимали участие в работе передвижного консультативно-диагностического центра «Доктор Войно - Ясенецкий (св. Лука)».

- на плазменных экранах г. Красноярска транслировались разработанныйУправлением видеоролик о необходимости уплаты имущественных налогов физических лиц.