**Справка**

о работе с обращениями граждан в Управлении федеральной налоговой службы

по Красноярскому краю в 4 квартале 2023 года

В Управлении Федеральной налоговой службы по Красноярскому краю (далее Управление) в 4 квартале 2023 года находилось на исполнении **1914**обращений граждан, поступивших по различным каналам связи. Всего в базу данных «Канцелярия ЗГ» Управления поступило - **689**обращений граждан, через Омниканальную платформу (СООН) – **1030** обращений.Из общего количества поступившихобращений - **58%** (994 обращения) составляют интернет – обращения, в том числе – **15%** (265 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 – **35;** - от юридических лиц – **133;** - от индивидуальных предпринимателей - **8** обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений в целом **увеличилось** **в 2,3 раза** (в 4 квартале 2022 года находилось на исполнении – **822** обращения), количество интернет - обращений **увеличилось** **в 3,1 раза** (в 4 квартале 2022 года поступило - **320** 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 –**1405** обращений, перенаправлено в другие федеральные органы и ведомства - **144** обращения граждан. До 5 дней рассмотрено - 309 обращений **(22%),** до 15 дней - 715 обращений **(50%)** и до 30 дней рассмотрено - 321 обращение **(22%).** Кроме того, у 90 обращений **(6%)** по объективным причинам продлен срок исполнения свыше 30 дней.По результатам рассмотрения поступивших обращений дано разъяснение на - 1108 обращений **(82%),** удовлетворено по результатам рассмотрения обращения в - 37 случаях **(11%),** отозвано заявителями - 204 жалобы (обращения) **(15%)**.Сводная справка о поступлении и рассмотрении письменных обращений граждан с 01.10.2023 по 31.12.2023 прилагается (**приложение 1).**

По тематике обращений, поступивших в текущем периоде, преобладают вопросы **администрирования налогов** **физических лиц** - 375 обращений **(22%),** **в 2,2 раза больше** 4 квартала 2022 года. По налогу **на имущество** обратилось – 156 заявителей, по налогу на **доходы физических лиц** - 95 заявителей, по, по **земельному налогу** - 85, по **транспортному** **налогу** – 39 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 **обжалования решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий** **(бездействия) должностных лиц** – 277 обращений **(16%),** в **2,8 раза** **больше** 4 квартала2022 года. Из общего количества таких обращений – 35% 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, процедурные вопросы при проведении проверок). 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 46%. Остальные обращения по вопросам обжалования решений о государственной регистрации, отказе в регистрации, а также вопросам исчисления налогов юридических и физических лиц. Одной из причин увеличения количества обращений относительно предыдущего года является регистрация в базе данных «Канцелярия ЗГ» обращений юридических лиц.

Обращались граждане в 4 квартале 2023 года по вопросам **урегулирования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – 212 обращений **(12%),** **в 4,2 раза больше** аналогичного периода прошлого года. Граждане высказывали несогласие с образованием у них сумм задолженностипо имущественным налогам, начислении штрафов и пени за несвоевременную уплату налогов.

По вопросам **надзора в области организации и проведения азартных игр и лотерей** обратилось 118 заявителей **(7%), в 8 раз больше** 4 квартала 2022 года, по вопросам **контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 93 заявителя **(5%),** что на уровне аналогичного периода прошлого года. Граждане информировали налоговый орган о различных нарушениях, допущенных организациями, физическими лицами и индивидуальными предпринимателями в финансово-хозяйственной деятельности.

Поступали обращения по вопросам: **государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей** – 75 обращений **(4%)**; **возврата и зачета излишне уплаченных или взысканных** **сумм** **налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов** – 58 обращений **(3%)** 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 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 **29728** обращений, в том числе поступило в 4 квартале на исполнение - **27806** обращений граждан, **в 1,3 раза** **больше** аналогичного периода прошлого года.

Рассмотрено в территориальных налоговых органах в текущий период – **24973** обращения, направлено для исполнения и ответа в другие федеральные органы и ведомства – **3224** обращения. В срок до 5 дней рассмотрено – 13113 обращений **(48%),** до 15 дней – 10702 обращения **(39%)** и до 30 дней - 3540 обращений **(13%),** кроме того, у **58** обращений по объективным причинам продлен срок исполнения. По результатам рассмотрения поступивших обращений дано разъяснение на – **24188** 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 4 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 4 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** – 6681 **(24%)** обращений, **администрирования налогов** **физических лиц –** 4594 **(16%).** 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 4 квартале 2023 года приняты следующие меры:

*-* проводилась работа по взысканию задолженности, которая предусматривает направление налогоплательщикам уведомлений о наличии отрицательного сальдо ЕНС, по информированию налогоплательщиков о способах обращений посредством электронных сервисов в налоговый орган (по месту постановки на учет или в Долговой центр) по предоставлению возврата (зачата) налогов и сборов или, 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;

- подготовлены и направлены информационные письма об уплате имущественных налогов физических лиц в Государственные учреждения и организации края;

-проведена индивидуальная работа с налогоплательщиками, у которых общая сумма имущественных налогов более 200 тыс. рублей;

- 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;

- проведены информационные кампании о получении КЭП, по информированию налогоплательщиков об имеющейся задолженности и популяризации сервисов Личных кабинетов налогоплательщиков всех категорий, 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 разработанный Управлением видеоролик о необходимости уплаты имущественных налогов физических лиц.

Приложение: 5 приложений в одном файле (приложения к справке. zip)

Начальник общего отдела Г.Е. Мядзелиц