**Справка**

о работе с обращениями граждан в Управлении федеральной налоговой службы

по Красноярскому краю в 2023 году

В Управлении Федеральной налоговой службы по Красноярскому краю (далее Управление) в 2023 году находилось на исполнении **5204**обращения граждан, поступивших по различным каналам связи. Всего в базу данных «Канцелярия ЗГ» Управления поступило - **2958**обращений граждан, через Омниканальную платформу (СООН) – **2221** обращение.Из общего количества поступившихобращений - **55%** (2834 обращения) составляют интернет – обращения, в том числе – **22%** (1164 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 – **1260;** - от сторонних организаций – **393;** - от юридических лиц – **466;** - от индивидуальных предпринимателей - **64** обращения граждан. По сравнению прошлым годом количество обращений в целом **увеличилось** **в 2 раза** (в 2022 году находилось на исполнении – 2647обращений), количество интернет - обращений **увеличилось** **в 2,8 раза** (в 2022 году поступило - 998 интернет - обращений).

В отчетном году 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 –**4250** обращений, перенаправлено в другие федеральные органы и ведомства - **584** обращения граждан. До 5 дней рассмотрено - 1065 обращений **(24%),** до 15 дней - 1954 обращения **(44%)** и до 30 дней рассмотрено - 1190 обращений **(27%).** Кроме того, у 217 обращений **(5%)** по объективным причинам продлен срок исполнения свыше 30 дней.По результатам рассмотрения поступивших обращений дано разъяснение на - 3295 обращений **(81%),** удовлетворено по результатам рассмотрения обращения в - 109 случаях **(3%),** отозвано заявителями - 634 жалобы (обращения) **(16%)**.Сводная справка о поступлении и рассмотрении письменных обращений граждан с 01.01.2023 по 31.12.2023 прилагается (**приложение 1).**

По тематике обращений, поступивших в текущем году, преобладают вопросы **администрирования налогов** **физических лиц** - 981 обращение **(19%),** **в 1,7 раза больше** 2022 года. По налогу **на имущество** обратилось – 312 заявителей, по налогу на **доходы физических лиц** - 441 заявитель, по, по **земельному налогу** - 121, по **транспортному** **налогу** – 103, по актуализации сведений об объектах налогообложения 4 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 2023 году вопросы **обжалования решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий** **(бездействия) должностных лиц** – 897 обращений **(17%),** в **2,1 раза** **больше** прошлого года. Это вопросы граждан, 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; 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; вопросы обжалования решений о государственной регистрации, отказе в регистрации; вопросы приостановления операций по счетам. Одной из причин увеличения количества обращений относительно предыдущего года является регистрация в базе данных «Канцелярия ЗГ» обращений юридических лиц.

Обращались граждане в 2023 году с вопросами **урегулирования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – 724 обращения **(14%),** **в 3,8 раза больше** 2022 года, с вопросами **возврата и зачета излишне уплаченных или взысканных** **сумм** **налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов** – 243 обращения **(5%), в 4 раза больше** прошлого года. Граждане высказывали несогласие с образованием у них сумм задолженностипо налогам, начислении штрафов и пени за несвоевременную уплату налогов и сборов.

По вопросам **контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 426 обращений **(8%),** в 1,2 раза больше прошлого года, по вопросам **надзора в области организации и проведения азартных игр и лотерей -** 216 обращений **(4%), в 6 раз больше** 2022года, 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** – 198 обращений **(4%)**; **регистрации контрольно-кассовой** **техники** – 109 обращений **(2%)** 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 году осуществлялся личный прием граждан в установленном порядке. На личном приёме руководством Управления принято - **16** граждан, кроме того **2** гражданина принято руководителем Управления в приемной Президента РФ в Красноярском крае*.* 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 году находилось на исполнении **93623** обращения, в том числе поступило в 2023 году на исполнение - **92932** обращения граждан, **в 1,3 раза** **больше** прошлого года.

Рассмотрено в территориальных налоговых органах в текущем году – **80944** обращения, направлено для исполнения и ответа в другие федеральные органы и ведомства – **11116** обращений. В срок до 5 дней рассмотрено – 40887 обращений **(45%),** до 15 дней – 37526 обращений **(42%)** и до 30 дней - 11310 обращений **(13%),** кроме того, у **134** обращений по объективным причинам продлен срок исполнения. По результатам рассмотрения поступивших обращений дано разъяснение на – **77602** обращения граждан.

Все обращения, поступившие в налоговые органы края, требующие ответа, ставились в обязательном порядке на контроль. На основании отчетов, представленных территориальными налоговыми органами края, в 2023 году нарушений исполнительской дисциплины не выявлено. Информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан в Управлении и территориальных налоговых органах края ежемесячно докладывалась руководителю Управления.

Активность граждан в 2023 году 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** – 19425 **(21%)** обращений, **налогообложения доходов физических лиц – 16079 (17%).** 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 2023 году 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 (зачета) 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;

*-* проведены информационные кампании о необходимости декларирования доходов, полученных в 2022 году, о налоговых льготах при налогообложении имущества, 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;

- проведена работа с индивидуальным предпринимателями, применяющими специальные налоговые режимы, по их побуждению к представлению заявлений на льготу по налогу на имущество физических лиц;

- 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»;

- 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 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)»;

- в режиме онлайн проведены вебинары, «круглые столы» и другие мероприятия для налогоплательщиков, на плазменных экранах г. Красноярска транслировались разработанные Управлением видеоролики о необходимости уплаты имущественных налогов физических лиц, плакаты «О введении института ЕНС» и о цифровой экосистеме ФНС России.

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

Начальник общего отдела Г.Е. Мядзелиц