**Справка о работе с обращениями граждан в Управлении Федеральной налоговой службы по Кировской области (далее – Управление) и Межрайонных ИФНС России по Кировской области, ИФНС России по городу Кирову**

**(далее – Инспекции) за 2022 год.**

*Организация работы с обращениями граждан.*

Работа с обращениями граждан в ФНС России, организуется с использованием системы электронного документооборота, позволяющей обеспечивать включение документов в систему, сбор, управление и осуществление контроля за сроками их исполнения.

 При организации работы по рассмотрению обращений граждан Управление строго руководствуется требованиями Федеральных законов и нормативных актов, инструкций, регламентов.

 В современных условиях получения какой-либо информации через электронные сервисы дает налогоплательщикам значимую возможность (сокращение временных затрат, мобильность, вне зависимости от места регистрации).

Обращения граждан в налоговый орган поступают из различных источников:

- направлены по почте/лично заявителем;

- с помощью Личный кабинета налогоплательщика (Физического лица и Индивидуального предприниматели,

- интернет-обращения с сайта ФНС России,

- обращения, направленные с Портала «Госуслуги»,

- Формализованные обращения налогоплательщиков по Жизненным ситуациям и Заявления в свободной форме из Личного кабинета налогоплательщика для физических лиц, которые направляются для обработки в систему обработки обращений налогоплательщиков – (Омниканальная система) СООН. Регистрация всех Обращений, поступивших через электронные сервисы, происходит автоматически.

*Статистические данные:*

Все поступившие обращения граждан в управлении и инспекциях систематизируются в соответствии с Типовым общероссийским классификатором обращений граждан, который состоит из 5 разделов: Государство, общество, политика; Социальная сфера; Экономика; Оборона, безопасность, законность; Жилищно-коммунальная сфера включая различные тематики и вопросы обращений. В налоговых органах основная часть обращений – 99,6% относится к разделу «Экономика», подразделу «Финансы».

В Управлении и Инспекциях за 2022 год поступило всего - 19273обращения граждан, в том числе зарегистрировано в БД СЭД-Регион «Канцелярия ЗГ» - 8357 обращений граждан, и в ПП СООН заявления в свободной форме – 10916 обращений граждан, из них через электронные сервисы – 16493 обращения (85,6%), с портала «GOSUSLUGI.RU» - 6 (0,03%). По сравнению с аналогичным периодом 2021 года количество обращений практически на прежнем уровне, снижение на 1,8% (2021 – 16864 обращения в БД СЭД-Регион «Канцелярия ЗГ и в ПП СООН заявления в свободной форме – 2759 обращений, всего - 19623обращения граждан).

Снижение количества обращений достигнуто за счет проведения информационных кампаний, направленных на повышение налоговой грамотности с целью добросовестного исполнения налогоплательщиками налоговых обязанностей (публичные слушания, декларационные кампании, доведение информации через общественные институты, информационные кампании по информированию о налоговых льготах, действующих при налогообложении имущества физических лиц, проведение семинаров (вебинаров) с налогоплательщиками, мобильные офисы и другие.

В адрес Управления поступило - 916 обращений (4,7% о общего кол-ва), в сравнении к 2021 году увеличение на 22,8% (2021– 746 обращений). В территориальных налоговых органах наибольшее количество обращений – от жителей города Кирова – ИФНС России по городу Кирову – 12334 (64% от общего количества обращений), Межрайонной ИФНС России №13 по Кировской области (Слободского района) – 1073 (5,6% от общего числа), Межрайонной ИФНС России №7 по Кировской области (Кирово-Чепецкого района) – 1033 (5,3% от общего числа), Межрайонной ИФНС России №8 по Кировской области (Котельничского района) – 841 (4,4% от общего числа), Межрайонной ИФНС России №4 по Кировской области (Вятскополянского района ) – 559 (2,9% от общего числа).

Тематическая структура обращений граждан по наиболее значимым вопросам в разделе «Экономика»:

Существенный удельный вес среди обращений граждан составляли вопросы администрирования имущественных налогов – 12,2% 2362 обращения:

- транспортный налог – 507 обращений (2,6%)

- налог на имущество – 1635 обращений (8,5%)

- земельный налог – 220 обращений (1,1%)

В сравнении к 2021 году - снижение на 1,1 п.п. (2021 - 13,3%).

- значительное количество обращений составляли вопросы образования задолженности по налогам и сборам – 2444 обращения (12,7%), снижение на 1,1 п.п. (2021 - 13,8%). Физические лица и индивидуальные предприниматели высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам и страховым взносам, а также задолженности по соответствующим пени и штрафам;

- налогообложение доходов физических лиц – 4990 обращений (25,9%) снижение на 2,3 п.п. (2021 - 28,2%). Налогоплательщики направляли приложение к декларации по налогу на доходы физических лиц по форме 3-НДФЛ через Личный кабинет налогоплательщика неформализованным обращением, а также с предоставлением пояснений, связанных с обязанностью предоставления налоговой декларации о доходах от продажи движимого и недвижимого имущества, и доходов в виде стоимости имущества по договорам дарения;

задавали вопросы, связанные с предоставлением имущественного и социального налогового вычета, и порядком декларирования полученного дохода от различных видов деятельности на территории Российской Федерации;

- налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 1351 обращение (7,1%), организация работы с налогоплательщиками – 2341 обращение (12,1%), повопросам разъяснения налогообложения малого бизнеса, также обращались заявители повопросам уплаты налогов по патентной системе налогообложения, получения квитанций на уплату патента, получения патента, а также по вопросам уплаты страховых взносов и обращения физических лиц.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» Управление и инспекции ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, выгружают информацию о результатах рассмотрения обращений граждан из ПК СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытый информационный ресурс ССТУ.РФ

*Результаты рассмотрения обращений граждан за 2022 год:*

Из общего количества поступивших обращений в отчетном периоде на контроль поставлено – 19265 обращений (99,9%), 8 обращений (0,04% от общего количества) письма информационного характера, в т.ч. 13 (0,06% от общего количества) квалифицированы анонимными. По исполнительской дисциплине нарушений сроков рассмотрения обращений граждан не выявлено. Заявителям направлено промежуточных ответов с уведомлением о продлении сроков рассмотрения обращений граждан в 73 обращениях (0,4%). Продление вызвано необходимостью проведения дополнительных контрольных мероприятий, направления запросов о предоставлении необходимых документов, нарушений прав граждан не установлено. Повторных обращений в налоговые органы поступило – 48 (0,2%). Результаты их рассмотрения не изменялись. Повторные обращения вызваны тем, что заявители, не дождавшись ответов в 30-дневный срок, согласно Федерального закона РФ от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», направляют их снова, рассылают их по другим ведомствам, а также при отправке через электронные сервисы отправляют их многократно, что приводит к двойной автоматической регистрации.

*Личный прием*

Одной из составляющих работы управления и инспекций с обращениями граждан является личный прием граждан. Личный прием осуществляется в соответствии с утвержденными графиками приема граждан. За отчетный период к руководству налоговых органов обратилось - 110 граждан (в т.ч. Управление – 33).

Один раз в полугодие в соответствии с графиком Руководитель Управления осуществляет прием граждан в приёмной Президента Российской Федерации в Кировской области, информации о приеме размещается на региональной странице интернет-сайта. За отчетный период принято – 11 граждан, из них 8 письменных обращения, принятые в ходе личного приема. Вопросы, затрагиваемые в обращениях:налогообложение, регистрации, получение имущественного налогового вычета в связи с покупкой квартиры по договору ипотеки, предоставление отчетности в электронном виде, предоставление налоговых льгот, по вопросу издания нормативных актов по введению отсрочки и рассрочки по уплате налогов, миграции индивидуальных предпринимателей.

Результаты рассмотрения обращений граждан в Управлении и инспекциях ежемесячно, ежеквартально, за год докладываются Руководителю и размещаются на региональной странице сайта ФНС России в виде справочной информации. Ежеквартально представляется информация в виде доклада в ФНС России и 1 раз в полугодие о результатах работы докладывается Главному Федеральному инспектору по Кировской области.

 Вопрос «О результатах работы с обращениями граждан в 2022 году» рассмотрен на заседании Общественного совета при УФНС России по Кировской области в декабре 2022 года.

Начальник общего отдела Г.И.Епифанова

Н.И.Князева

(4312-29