СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией

в УФНС России по Алтайскому краю и Межрайонных ИФНС России по Алтайскому краю в **2023 году**

 В налоговых органах Алтайского края в **2023 году** находилось на рассмотрении **79341** обращение граждан и организаций, поступивших по различным каналам связи, в том числе **65977** обращений (или **83%**) поступило через электронный сервис «Обратиться в ФНС», «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц», ППО СООН, ФГИС ДО. В Межрайонную ИФНС России №14 по Алтайскому краю в городе Барнауле поступило **31628** обращений (**40%)** от общего числа обращений.

В **2022 году** поступило **37541** обращение.

В **2023** году основную часть обращений граждан составили **вопросы** **задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** (**16681** обращение или **21%** от общего числа). В обращениях граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам и по страховым взносам.

Также граждане интересовались вопросами **налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов** (**9203** обращения или **12%** от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставления имущественного и социального налогового вычета, а также порядок декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации.

Часть поступивших обращений граждан составили обращения **по возврату или зачету излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов** (**7015** обращений граждан или **9%** от общего числа**).** В том числе по вопросу **доступа к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом** и **оказания услуг в электронной форме** (**6455** и **5219**  обращений или **8%** и **7%** от общего числа).

Оставались актуальными для граждан вопросы по **исчислению и уплате налога на имущество** и **налогообложению малого бизнеса, специальных налоговых режимов** (**4476 и 4474 о**бращения или **6%** от общего числа), **транспортного налога и налоговой отчетности**  – **2954 и 2934** обращения или **4%** от общего числа).

По всем поступившим обращениям граждан специалистами Управления и Инспекций направлены письменные разъяснения налогового законодательства, приняты соответствующие решения.

В отчетном периоде по технической причине допущена задержка выгрузки ответа на 3обращения, что составило **0,004 %** от общего числа обращений (СООН от 04.04.2023 №202304040402004850 Зяброва Н.С., количество дней нарушения срока- 1 день, СООН от 21.08.2023 №20230482101007502 Бондарева О.Ю., количество дней нарушения срока- 1 день). Межрайонной ИФНС России №14 по Алтайскому краю было допущено нарушение по отправке ответа на заявление в свободной форме с сайта от 26.12.2022 № 2022122602007380 от Кондаурова М.В. Обращение №2022122602007380 определилось как дубль обращения № 2022122602006474 и было недоступно для работы. При переходе по ссылке «Имеет возможные дубликаты» кнопки были не активны. Обращение № 2022122602006474 было исполнено 23.01.2023. После его обработки дубль №2022122602007380 должен был стать самостоятельным обращением, но данное обращение стало доступно для работы только 26.01.2023, с просроченным на 2 дня сроком. Инспекция не могла своевременно отработать обращение сначала по массовой проблеме, затем, после перезапуска обращений, как дубль, произошла **системная ошибка**. 26.01.2023 на СТП по данной проблеме была подана заявка 0БРАЩЕНИЕ 2023-000000000000051 2298. Заявителю был своевременно дан ответ на бумажном носителе 20.01.2023 № 01-28/00387дсп.

В **2023** году для личного приема к руководству налоговых органов Алтайского края обратились **164** гражданина. Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами были даны подробные разъяснения по существу изложенных вопросов. В необходимых случаях были приняты письменные заявления для рассмотрения и подготовки письменного ответа.

В целях повышения налоговой грамотности населения специалистами Управления и подведомственных Инспекций на постоянной основе проводятся семинары/ вебинары с налогоплательщиками по различным тематикам. В **2023 году** основной акцент был сделан на порядке уплаты ЕНП, проведения сверки, предоставления уведомлений в условиях ЕНС, получения согласий на выгрузку уведомлений по имущественным налогам через Портал государственных услуг. Разъяснения предоставлялись налогоплательщикам о преимуществах работы с электронными сервисами ФНС России в части электронного документооборота с налоговыми органами и другим вопросам.

 В операционных залах налогоплательщики получают специально разработанные буклеты и листовки по различным темам. Особое внимание при информационной работе было уделено получению налоговых вычетов, уплате налога на доходы физических лиц, имущественным налогам физических лиц, подключению к сервису «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц».

В операционных залах инспекций, ТОРМов, в помещении Управления размещены Книги жалоб и предложений налогоплательщиков по улучшению работы налогового органа, «почтовые ящики» для приема замечаний и предложений по организации работы налоговых.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  **СПРАВКА** |  |
| о тематике обращений граждан, с обозначением наиболее часто встречающихся и актуальных тем и о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах в УФНС России по Алтайскому краю и Межрайонных ИФНС России по Алтайскому краю в **2023 году** |
| **Код** | **Наименование тематики документа** | **Количество** |
| 1 | 2 | 3 |
| 0001.0002.0023.0062 | Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения | 1 |
| 0001.0002.0024.0066 | Нормативное правовое регулирование государственной службы Российской Федерации | 2 |
| 0001.0002.0024.0069 | Прохождение государственной службы Российской Федерации | 8 |
| 0001.0002.0024.0074 | Полномочия государственных служащих Российской Федерации | 12 |
| 0001.0002.0024.0077 | Выполнение требований к служебному поведению гражданского служащего | 1 |
| 0001.0002.0024.0079 | Предоставление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера | 3 |
| 0001.0002.0027.0122 | Неполучение ответа на обращение | 3 |
| 0001.0002.0027.0128\* | Некорректные обращения | 12 |
| 0001.0002.0027.0129 | Обращения, не поддающиеся прочтению | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 | Прекращение рассмотрения обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0132 | Предоставление дополнительных документов и материалов | 3 |
| 0001.0002.0027.0134 | Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0135 | Предоставление ответа, размещенного на официальном сайте в сети «Интернет» | 1 |
| 0001.0002.0027.0149 | Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 5 |
| 0001.0002.0027.0158 | Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением | 2 |
| 0001.0003.0030.0202 | Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 332 |
| 0001.0003.0031.0203 | Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 8 |
| 0001.0003.0037.0210 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 1 |
| 0002.0006.0064.0250 | Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | 3 |
| 0002.0006.0065.0254 | Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров | 1 |
| 0002.0006.0065.0257 | Выплата заработной платы | 4 |
| 0002.0006.0065.0258 | Нормативное правовое регулирование в сфере труда | 3 |
| 0002.0006.0065.0264 | Надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства | 7 |
| 0002.0007.0067.0274 | Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 4 |
| 0002.0007.0068.0279 | Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 160 |
| 0002.0007.0069.0280 | Трудовой стаж и трудовые книжки | 1 |
| 0002.0007.0071.0282 | Назначение пенсии | 8 |
| 0002.0007.0071.0283 | Перерасчет размеров пенсий | 5 |
| 0002.0007.0072.0288 | Просьбы об оказании финансовой помощи | 4 |
| 0002.0007.0074.0300 | Льготы и меры социальной поддержки инвалидов | 4 |
| 0003.0008.0086.0537 | Государственная политика в налоговой сфере | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 | Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 573 |
| 0003.0008.0086.0539 | Водный налог | 8 |
| 0003.0008.0086.0540 | Земельный налог | 2065 |
| 0003.0008.0086.0541 | Налог на добавленную стоимость | 672 |
| 0003.0008.0086.0542 | Налог на добычу полезных ископаемых | 5 |
| 0003.0008.0086.0543 | Транспортный налог | 2954 |
| 0003.0008.0086.0544 | Налог на имущество | 4476 |
| 0003.0008.0086.0545 | Налог на доходы физических лиц | 9203 |
| 0003.0008.0086.0546 | Налог на прибыль | 192 |
| 0003.0008.0086.0547 | Госпошлины | 98 |
| 0003.0008.0086.0548 | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 4474 |
| 0003.0008.0086.0549 | Юридические вопросы по налогам и сборам | 61 |
| 0003.0008.0086.0550 | Налогообложение алкогольной продукции | 3 |
| 0003.0008.0086.0551 | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 2644 |
| 0003.0008.0086.0552 | Организация работы с налогоплательщиками | 846 |
| 0003.0008.0086.0553 | Актуализация сведений об объектах налогообложения | 206 |
| 0003.0008.0086.0554 | Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 596 |
| 0003.0008.0086.0555 | Налоговая отчетность | 2934 |
| 0003.0008.0086.0556 | Контроль и надзор в налоговой сфере | 2793 |
| 0003.0008.0086.0557 | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 7015 |
| 0003.0008.0086.0558 | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 16681 |
| 0003.0008.0086.0559 | Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 286 |
| 0003.0008.0086.0560 | Уклонение от налогообложения | 538 |
| 0003.0008.0086.0561 | Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 6455 |
| 0003.0008.0086.0562 | Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 5219 |
| 0003.0008.0086.0563 | Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками | 2 |
| 0003.0008.0086.0564 | Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 2548 |
| 0003.0008.0086.0565 | Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 1648 |
| 0003.0008.0086.0566 | Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 251 |
| 0003.0008.0086.0567 | Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей | 165 |
| 0003.0008.0086.0568 | Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 595 |
| 0003.0008.0086.1198  | Обжалование решений государственных органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц | 983 |
| 0003.0008.0087.0580 | Банковское регулирование и надзор за деятельностью кредитных организаций | 1 |
| 0003.0008.0089.0621 | Валютный рынок | 1 |
| 0003.0008.0089.0624 | Валютный контроль | 18 |
| 0003.0009.0100.0754 | Оказание услуг почтовой связи | 1 |
| 0003.0010.0116.0791 | Утилизационный сбор | 1 |
| 0003.0012.0132.0877 | Оказание услуг в электронном виде | 1519 |
| 0004.0016.0162.1003 | Борьба с коррупцией | 1 |
| 0004.0016.0162.1021 | Регистрация по месту жительства и пребывания | 8 |
| **Итого** |  | **79341** |