|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   |  |  |

**СПРАВКА**

**о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информации**

**в Управлении Федеральной налоговой службы по Самарской области и территориальных налоговых органах Самарской области в сентябре 2022 года**

1. **Информация о количестве и тематике поступивших обращений граждан**

В УФНС России по Самарской области в сентябре 2022 года на рассмотрении находилось **399** обращений граждан, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН – **28** обращений (**7%** от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило **- 81** интернет-обращение (**20,3%** от общего числа), **1** обращение поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**0,3%** от общего числа), **16** обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (**4%** от общего числа), **63** обращения (**15,8%** от общего числа) поступило из ФНС России, **35** обращений (**8,8%** от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, **5** обращений (**1,3%** от общего числа) - из МИ ФНС России по ЦОД, на бумажном носителе – **166** обращений (**41,6%** от общего числа), по электронной почте – **4** обращения (**1%** от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2021 года количество обращений **увеличилось на 42,5%** (в сентябре 2021 года поступило 280 обращений), количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов по сравнению с аналогичным периодом 2021 года **увеличилось на 24,4% - 102 обращения** (в сентябре 2021 года поступило 82 электронных обращений).

Наибольший удельный вес обращений граждан в сентябре 2022 года составляли **вопросы,** **затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **97** обращений (**24,3%** от общего числа), из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **70** обращений (**17,5%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** **и надзора** - **27** обращений (**6,8%** от общего числа). Граждане в своих обращениях информировали о различных нарушениях, допущенных организациями и индивидуальными предпринимателями в финансово-хозяйственной деятельности.

Граждан интересовали **вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – **62** обращения (**15,5%** от общего числа). Большую часть обращений составляли жалобы на действия (бездействие) должностных лиц налоговых органов, а также обжалование вынесенных решений и иных актов налоговых органов ненормативного характера. Поступали жалобы граждан на неправомерное начисление имущественных налогов, нарушение сроков предоставления налогового уведомления на уплату налогов и возврата налогового вычета.

Также поступали **вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 48** обращений (**12%** от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком предоставления имущественного налогового вычета НДФЛ по расходам на приобретение имущества. Кроме того, граждане просили разъяснить порядок начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, а также декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации. Заявители просили дать разъяснения по вопросам связанным с начислением и уплатой страховых взносов в виде фиксированного платежа.

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан, содержащие **вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – **35** обращений **(8,8%** от общего числа). В ряде писем возникали вопросы, связанные с отсутствием сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в Едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства, а также с оформлением документов, представляемых в регистрирующий орган при **государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств** – **30** обращений (**7,5%** от общего числа). Заявители продолжали обращаться с требованием прекратить неправомерные, по мнению авторов, действия при обработке их персональных данных и **аннулировать присвоенный идентификационный номер налогоплательщика, а также просили внести соответствующие изменения в ЕГРН** – **5** обращений **(1,3%** от общего числа).

Оставались актуальными для граждан **вопросы администрирования имущественных налогов** – **35** обращений (**8,8%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **19** обращений (**4,8%** от общего числа), транспортного налога – **5** обращений (**1,3%** от общего числа) и земельного налога – **7** обращений (**1,8%** от общего числа). Направлялись сведения для **предоставления льгот по уплате налога** – **2** обращения (**0,5%** от общего числа), для **актуализации сведений** об объектах налогообложения – **1** обращение (**0,3%** от общего числа), по вопросу получения налоговых уведомлений об уплате налога - **1** обращение (**0,3%** от общего числа).

Одновременно с этим, значительное количество писем содержало **вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – **31** обращение (**7,8%** от общего числа): о необоснованных суммах задолженности по требованиям об уплате налогов и страховых взносов, о списании в бесспорном порядке денежных средств со счетов налогоплательщиков по уплате сумм налогов по объектам, не принадлежащим на праве собственности, отсутствии информации по ранее уплаченным налогам в бюджетную систему.

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения от граждан **по вопросам применения контрольно-кассовой техники** – **18** обращений (**4,5%** от общего числа).

В сентябре 2022 года также поступали обращения **по осуществлению возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **17** обращений (**6%** от общего числа). Налогоплательщиков интересовали сроки возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога.

**По вопросам организации работы с налогоплательщиками** поступило **9** обращений граждан (**2,3%** от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали **вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **8** обращений (**2%** от общего числа). В отчетном периоде поступали обращения по вопросу оказания мер по поддержке бизнеса, включая малое и среднее предпринимательство.

Также **4** гражданина (**1%** от общего числа) обратилось **с прекращением рассмотрения их обращений.**

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.09.2022 по 30.09.2022, приведены в приложениях № 1,2.

Кроме того, поступали обращения граждан из г.Москвы и Московской области, Ханты-Мансийского автономного округа, Республики Мордовия, Ульяновской области и г. Санкт- Петербурга (Приложение № 3).

В целях обеспечения прав граждан на получение информации, своевременного и оперативного реагирования на возникающие у населения вопросы Управлением Федеральной налоговой службы по Самарской области организован личный прием граждан, который является наиболее эффективной формой работы с населением.

Аппаратом Управления Федеральной налоговой службы по Самарской области за сентябрь 2022 года принято – **8 граждан**, что **на 38,5% меньше** аналогичного периода 2021 года (13).

УФНС России по Самарской области уделяет большое значение организации работы с обращениями граждан в налоговых органах, постоянно проводит работу по совершенствованию делопроизводства по обращениям граждан, по повышению качества подготовки ответов на обращения граждан.

Кроме этого, информация об организации работы с обращениями граждан ежемесячно представляется в Аппарат Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Приволжском Федеральном округе.

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

В сентябре 2022 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **384** обращения граждан, поступивших в Управление.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Самарской области**

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан на контроль было поставлено **399** обращений. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **210** обращений граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **609** обращений граждан, что на **40,6% меньше**, чем за аналогичный период 2021 года (в сентябре 2021 года на контроле находилось 433 обращения).

В сентябре 2022 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **63** обращения граждан, что **в 2 раза больше** аналогичного периода 2021 года (29 обращений).

**55** обращений направлено в подведомственные территориальные налоговые органы и другие государственные органы по компетенции с уведомлением заявителей для всестороннего рассмотрения вопросов и постановки на контроль с соблюдением сроков, установленных законодательством Российской Федерации. В результате рассмотрения обращений в Управлении в сентябре 2022 года требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 53** обращениям, **отказано** в удовлетворении **по 51** обращению, **даны разъяснения по** **141** обращению. По состоянию на 01.10.2022 остались не исполнены **248** обращений в связи с более поздним сроком исполнения.

Все обращения граждан поставлены на контроль, исполнены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

**3. Состояние исполнительской дисциплины**

**в территориальных органах ФНС России по Самарской области**

Управлением Федеральной налоговой службы по Самарской области в подведомственные территориальные органы ФНС России по Самарской области было направлено для рассмотрения и подготовки ответа заявителю **49 обращений** граждан (**12,3%** от общего числа обращений).

Обращения граждан, направленные на рассмотрение в территориальные органы ФНС России, в обязательном порядке ставятся на контроль и считаются исполненными только при поступлении в Управление копии ответа заявителю по существу поставленных вопросов.

В сентябре 2022 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **6405 обращений граждан**, в том числе **5194 электронных обращения**. По сравнению с сентябрем 2021 года (4718) количество обращений **увеличилось на 35,8%,** количество электронных обращений увеличилось на **49,3% (3478** обращений в аналогичном периоде 2021 года)

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области** – **1040 обращений** (**16,3%** от общего количества обращений);

- **Межрайонную ИФНС России № 20 по Самарской области** - **871 обращение** (**13,6%** от общего количества обращений);

- **Межрайонную ИФНС России № 21 по Самарской области** - **804 обращения** (**12,6%** от общего количества обращений).

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» территориальные органы ФНС России ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, выгружают информацию о результатах рассмотрения обращений граждан из ПК СЭД на Портал ССТУ. В сентябре 2022 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **6056 обращений граждан**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в сентябре 2022 года принято на личном приеме – **56 граждан**, что **на 16,7% больше** аналогичного периода 2021 года (48).

В том числе проведено **11 выездных приемов** граждан на ТОРМах, в ходе которых принято **13 граждан**, что отражено в приложении №3.

В отчетном периоде все обращения граждан в территориальных налоговых органах Самарской области поставлены на контроль, исполнены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

Приложение №1

**СПРАВКА**

**по тематике обращений граждан**

**с 01 по 30 сентября 2022 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.0069 Прохождение государственной службы Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0024.0074 Полномочия государственных служащих Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0024.0082 Урегулирование конфликта интересов на гражданской службе | 1 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 2 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 4 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 1 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 14 |
| 0001.0003.0031.0203 Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 21 |
| 0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 2 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 7 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 5 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 19 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 45 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 2 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 8 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 5 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 8 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 1 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 1 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 4 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 22 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 11 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 27 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 1 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 70 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 2 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 5 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 8 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 1 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 18 |
| 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 | 45 |
| ИТОГО: | 371 |