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 октябре 2023 года

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

В УФНС России по Самарской области в октябре 2021 года на рассмотрении находилось **989** обращений граждан и организаций, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН поступило **314** обращений (**31,7%** от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило **- 21** интернет-обращение (**2,1%** от общего числа), **3** обращения поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**0,3%** от общего числа), **44** обращения поступило из интерактивного сервиса ЛК (**4,4%** от общего числа), **104** обращения (**10,5%** от общего числа) поступило из ФНС России, **168** обращений (**17%** от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, **9** обращений (**0,9%** от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – **154** обращения (**19,3%** от общего числа), из других ведомств - **135** обращений (**13,7%** от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений **увеличилось в 2,3 раза** (в октябре 2022 года поступило **424** обращения), количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов, по сравнению с аналогичным периодом 2022 года **увеличилось в 2,7 раза - 382 обращения** (в октябре 2022 года поступило **140** электронных обращений).

Наибольший удельный вес обращений граждан и организаций в октябре 2023 года составляли **вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – **259** обращений (**26,1%** 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.

Граждан и организации интересовали **вопросы,** **затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **187** обращений (**18,9%** от общего числа), из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **7** обращений (**0,7%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** - **180** обращений (**18,2%** от общего числа). Граждане в своих обращениях информировали о различных нарушениях, допущенных организациями и индивидуальными предпринимателями в финансово-хозяйственной деятельности.

Значительное количество писем содержало **вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – **178** обращений (**18%** 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. В том числе по вопросу предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа поступило **15** обращений (**1,5%** от общего числа).

Оставались актуальными для граждан **вопросы администрирования имущественных налогов** – **138** обращений (**14%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **90** обращений (**9,1%** от общего числа), транспортного налога – **19** обращений (**1,9%** от общего числа) и земельного налога – **19** обращений (**1,9%** от общего числа). Направлялись сведения для **предоставления льгот по уплате налога** – **3** обращения (**0,3%** от общего числа), по вопросу **получения налоговых уведомлений по уплате налога** – **5** обращений (**0,5%** от общего числа), по вопросу **актуализации сведений об объектах налогообложения** – **2** обращения (**0,2%** от общего числа).

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан, содержащие **вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – **45** обращений **(4,6%** 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** – **33** обращения (**3,3%** 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** – **12** обращений **(1,2%** от общего числа).

Также поступали **вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 41** обращение (**4,1%** 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.

В октябре 2023 года также поступали обращения **по осуществлению возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **29** обращений (**2,9%** от общего числа). Налогоплательщиков интересовали сроки возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога.

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали **вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **20** обращений (**2%** от общего числа). В отчетном периоде поступали обращения по вопросу оказания мер по поддержке бизнеса, включая малое и среднее предпринимательство.

**По вопросам организации работы с налогоплательщиками** поступило **15** обращений граждан (**1,5%** от общего числа).

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения от граждан **по вопросам применения контрольно-кассовой техники** – **10** обращений (**1%** от общего числа).

Также **4** обращения (**0,4%** от общего числа) поступило по вопросу **прекращения рассмотрения их обращений.**

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.10.2023 по 31.10.2023 приведена в приложениях № 1.

Кроме того, поступали обращения граждан из г.Москвы и Московской области. Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.10.2023 по 31.10.2023 приведена в приложении № 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 октябрь 2023 года принято – **17 граждан**, что **на 10,5% меньше** аналогичного периода 2022 года (19).

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 октябре 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **769** обращений граждан, поступивших в Управление.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Самарской области**

Обращения граждан, поступившие в октябре 2023 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 45 | 4,6% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 288 | 29,1% |
| Отдел урегулирования задолженности | 123 | 12,4% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 119 | 12% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 17 | 1,7% |
| Контрольный отдел | 4 | 0,4% |
| Правовой отдел | 8 | 0,8% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 64 | 6,5% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 12 | 1,2% |
| Отдел контроля выполнения технологических процессов и информационных технологий | 1 | 0,1% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 27 | 2,7% |
| Отдел камерального контроля | 10 | 1% |
| Отдел налогообложения имущества | 161 | 16,3% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 39 | 3,9% |
| Отдел информационной безопасности | 4 | 0,4% |
| Контрольно-аналитический отдел | 1 | 0,1% |
| Отдел оперативного контроля | 58 | 5,9% |
| **ИТОГО:** | **989** | |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан на контроль было поставлено **989** обращений. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **412** обращений граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **1401** обращение граждан, что в 2,2 раза **больше**, чем за аналогичный период 2022 года (в октябре 2022 года на контроле находилось 643 обращения).

В октябре 2023 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **104** обращения граждан, что на **96% больше** аналогичного периода 2022 года (53 обращения).

**226** 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 октябре 2023 года требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 144** обращениям, **отказано** в удовлетворении **по 150** обращениям, **даны разъяснения по** **245** обращениям. По состоянию на 01.10.2022 не исполнено осталось **424** обращения 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 ответов заявителям **196 обращений** граждан (**19,8%** 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 октябре 2023 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **14400 обращений граждан и организаций**, в том числе **11610 электронных обращений**. По сравнению с октябрем 2022 года (7179) количество обращений **увеличилось в 2 раза.**

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области** - **1848 обращений** (**12,8%** от общего количества обращений);

- **Межрайонную ИФНС России № 21 по Самарской области** - **1702 обращения** (**11,8%** от общего количества обращений);

- **Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области** – **1684 обращения** (**11,7%** 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 октябре 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **9324 обращений граждан и организаций**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в октябре 2023 года принято на личном приеме – **48 гражданина**, что **на 41,2% больше** аналогичного периода 2022 года (34).

В том числе проведено **17 выездных приемов** граждан на ТОРМах, в ходе которых принято **15 граждан**, что отражено в приложении №4.

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 31 октября 2023 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| +0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 4 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 2 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 3 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 12 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 4 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 9 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 41 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 11 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 1 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 2 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 13 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 7 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 6 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 8 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 2 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 5 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 3 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 179 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 6 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 63 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 15 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 4 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 3 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 1 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 22 |
| 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 | 1 |
| 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 | 246 |
| ИТОГО: | 675 |