СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и организаций, запросами пользователей информации в Управлении Федеральной налоговой службы по Самарской области и территориальных налоговых органах Самарской области в феврале 2024 года

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

В УФНС России по Самарской области в феврале 2024 года на рассмотрении находилось 938 обращений граждан и организаций, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН поступило 303 обращения (32,3% от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило - 16 интернет-обращений (1,7% от общего числа), 4 обращения поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (0,4% от общего числа), 17 обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (1,8% от общего числа), 119 обращений (12,7% от общего числа) поступило из ФНС России, обращений, 200 обращений (21,3% от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, 9 обращений (1% от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – 139 обращений (14,8% от общего числа), из других ведомств – 131 обращение (14% от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2023 года количество обращений увеличилось на 30,6% (718 обращений). Количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов, по сравнению с аналогичным периодом 2023 года увеличилось в 1,9 раза - 340 обращений (в феврале 2023 года поступило 180 электронных обращений).

Наибольший удельный вес обращений граждан и организаций в феврале 2024 года составляли вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 246 обращений (26,2% 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 – 170 обращений (18,1% от общего числа), из них по вопросу уклонения от налогообложения поступило 14 обращений (1,5% от общего числа обращений), по вопросу контроля - 156 обращений (16,6% от общего числа).

Значительное количество писем содержало вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 136 обращений (14,5% от общего числа). Граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам, а также взысканием недоимки по страховым взносам, образовавшимся за расчетные (отчетные) периоды, истекшие до 01.01.2017, а также задолженности по соответствующим пени и штрафам.

Оставались актуальными для граждан вопросы администрирования имущественных налогов – 102 обращения (10,9% от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило 63 обращения (6,7% от общего числа), транспортного налога – 24 обращения (2,6% от общего числа) и земельного налога – 11 обращений (1,2% от общего числа). Направлялись сведения для актуализации сведений об объектах налогообложения – 2 обращения (0,2% от общего числа). Граждане обращались по вопросу предоставления льгот – 2 обращения (0,2% от общего числа).

Также поступали вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 69 обращений (7,4% от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставлением имущественного и социального налогового вычета, а также порядком декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации.

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан, содержащие вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков – 39 обращений (4,2% 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 (3,5% 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 – 6 обращений (0,6% от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 32 обращения (3,4% от общего числа).

В феврале 2024 года также поступали обращения по осуществлению возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов – 29 обращений (3,1% от общего числа). Налогоплательщики сообщали о нарушении сроков возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога.

Вопросы организации работы с налогоплательщиками интересовали 19 граждан (2% от общего числа).

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

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.02.2024 по 22.02.2024 приведена в приложении № 1.

Кроме того, поступали обращения граждан и организаций из Краснодарского и Приморского края, Калининградской и Московской областей, г. Москва и г. Санкт-Петербурга. Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.02.2024 по 29.02.2024.

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 февраль 2024 года принято – 12 граждан и организаций, что на 45,5% меньше аналогичного периода 2023 года (22).

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 феврале 2024 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 896 обращений граждан, поступивших в Управление.

2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях

УФНС России по Самарской области

Обращения граждан и организаций, поступившие в феврале 2024 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 40 | 4,5% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 265 | 5,8% |
| Отдел урегулирования задолженности | 149 | 7,2% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 112 | 18,7% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 20 | 1,1% |
| Контрольный отдел | 2 | 2,1% |
| Правовой отдел | 6 | 0,6% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 63 | 6% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 14 | 0,7% |
| Отдел профилактики коррупционных  и иных правонарушений и безопасности | 3 | 0,1% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 31 | 1,1% |
| Отдел камерального контроля | 7 | 0,3% |
| Отдел налогообложения имущества | 112 | 12,8% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 57 | 0,97% |
| Отдел информационной безопасности | 1 | 0,4% |
| Контрольно-аналитический отдел | 1 | 0,4% |
| Отдел оперативного контроля | 45 | 7,7% |
| ИТОГО: | 938 | |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан и организаций на контроль было поставлено 938 обращений. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 531 обращение, поступившее в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 1469 обращений граждан и организаций, что на 14,8% больше, чем за аналогичный период 2023 года (в феврале 2023 года на контроле находилось 1280 обращений).

В феврале 2024 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления перенаправлено 119 обращений граждан и организаций, что на 86% больше аналогичного периода 2023 года (64 обращения).

252 обращения (26,9% от общего количества поступивших 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 феврале 2024 года требования заявителей удовлетворены (решено положительно) по 199 обращениям, отказано в удовлетворении по 140 обращениям, даны разъяснения по 336 обращениям. По состоянию на 01.03.2024 не исполнено осталось 488 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 199 обращений граждан т организаций (21,2% 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 феврале 2024 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило 11923 обращения граждан и организаций, в том числе 10038 электронных обращений. По сравнению с февралем 2023 года (8100) количество обращений увеличилось на 47,2%.

Наибольшее количество обращений поступило в:

- Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области – 1653 обращения (13,9% от общего количества обращений),

- Межрайонную ИФНС России № 2 по Самарской области - 1563 обращения (13,1% от общего количества обращений),

- Межрайонную ИФНС России № 20 по Самарской области - 1492 обращения (12,5% 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 феврале 2024 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 11248 обращений граждан и организаций, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в феврале 2024 года принято на личном приеме – 76 граждан и организаций, что на 20,8% меньше аналогичного периода 2023 года (в феврале 2023 года принято 96 граждан). В том числе проведено 20 выездных приемов на ТОРМах, в ходе которых принято 19 граждан и организаций, что на 5% меньше февраля 2023 года (20).

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 29 февраля 2024 года

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.0074 Полномочия государственных служащих Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 8 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 4 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 2 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 6 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 2 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 8 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 27 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 19 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 1 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 3 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 22 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 1 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 4 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 13 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 2 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 150 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 12 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 53 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 3 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 10 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 4 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 1 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 6 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 27 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 3 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 2 |
| 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 | 239 |
| ИТОГО: | 635 |