Справка о работе с обращениями граждан

в УФНС России по Тамбовской области в 2023 году

В 2023 году в УФНС России по Тамбовской области поступили на рассмотрение 23282 письменных обращений граждан, это на 49% больше (или 11379 обращений), чем в 2022 году (с учетом обращений, поступивших в налоговые инспекции области в 2022 году). Из них, 11623 обращений (50% от общего количества) поступили в электронном виде: 4105 интернет - обращений направлено через электронные сервисы ФНС России; 6911 обращения через ГП-3; 173 обращение поступило из ФНС России; 206 обращений поступили из УФНС и ИФНС по субъектам РФ; 11 обращений поступили из МИ по ЦОД; 207 обращений из других ведомств; 10 обращений через портал государственных услуг.

Через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» обратились 658 граж¬дан (или 3% от общего количества обратившихся), что меньше на 74% или 151 граждан аналогичного периода 2022 года. Через электронные сервисы «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» поступило 275 обращений (или 1% от общего количества), что меньше на 14% или 786 обращений аналогичного периода 2022 года (с учетом обращений, поступивших в налоговые инспекции области в 2022 году). Через «Личный кабинет индивидуального предпринимателя» поступило 2414 обращений (или 10% от общего количества обратившихся), что больше на 12% или 282 обращения аналогичного периода 2022 года (с учетом обращений, поступивших в налоговые инспекции области в 2022 году). Через «Личный кабинет юридического лица» поступило 758 обращений (или 3% от общего количества обратившихся).

На личный приём к руководству Управления в 2023 году обратились 10 граждан и 20 представителей организаций. В аналогичном периоде 2022 года на личный прием к руководству Управления и инспекций области обратились 48 граждан.

Анализ показывает, что за истекший период в своих обращениях граждане наиболее часто затрагивали следующие вопросы:

- оказание услуг в электронной форме, пользование информационными ресурсами – 4264 (18 %);

- налоговые преференции и льготы физическим лицам – 2676 (12%);

- налог на доходы физических лиц – 2496 (11 %);

- задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 1930 (8%);

- возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов – 1820 (8 %);

- актуализация сведений об объектах налогообложения - 1738 (7%);

- налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 1500 (6%);

- доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом – 1296 (5%);

- учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН – 1177 (5%);

- исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 470 (2%);

-контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами – 463 (2%);

- налог на имущество – 428 (2%);

- обжалование решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц – 408 (1,8%);

- транспортный налог – 316 (1%);

- земельный налог – 293 (1%);

- контроль и надзор в налоговой сфере – 246 (1%).

Всего в 2023 году на исполнении в Управлении находились 23571 письменное обращение, с учётом документов, перешедших с 2022 года. Рассмотрено в отчётном периоде с направлением письменного ответа 22968 обращений. Из них: по 20309 обращениям даны разъяснения; по 2236 обращениям удовлетворено; по 20 обращениям отказано в удовлетворении; 403 обращения направлены на исполнение по принадлежности в другой налоговый орган. Оставлено без рассмотрения 85 обращений (в связи с тем, что направлены налогоплательщиками для сведения и не требовали исполнения). Остались на исполнении 518 обращений.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.01.2023 по 31.12.2023

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| -- |  |
| 0001.0002.0024.0066 Нормативное правовое регулирование государственной службы Российской Федерации | 2 |
| 0001.0002.0024.0069 Прохождение государственной службы Российской Федерации | 5 |
| 0001.0002.0024.0078 Соблюдение служебной дисциплины на гражданской службе | 1 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 8 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0126 Отсутствует адресат обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0127 Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса | 3 |
| 0001.0002.0027.0128 Некорректные обращения | 6 |
| 0001.0002.0027.0129 Обращения, не поддающиеся прочтению | 3 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 21 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 49 |
| 0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 37 |
| 0001.0002.0027.0134 Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0136 Рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения | 2 |
| 0001.0002.0027.0149 Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 43 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 81 |
| 0001.0003.0031.0203 Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 1 |
| 0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | 2 |
| 0002.0006.0065.0254 Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров | 2 |
| 0002.0006.0065.0257 Выплата заработной платы | 7 |
| 0002.0006.0065.0258 Нормативное правовое регулирование в сфере труда | 1 |
| 0002.0006.0065.0267 Дисциплина труда. Привлечение к дисциплинарной ответственности | 1 |
| 0002.0007.0068.0279 Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 470 |
| 0002.0007.0069.0280 Трудовой стаж и трудовые книжки | 1 |
| 0003.0008.0079.0503 Игорный бизнес. Лотереи | 4 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 2676 |
| 0003.0008.0086.0539 Водный налог | 3 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 293 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 187 |
| 0003.0008.0086.0542 Налог на добычу полезных ископаемых | 3 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 316 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 428 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 2496 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 22 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 7 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 1500 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 22 |
| 0003.0008.0086.0550 Налогообложение алкогольной продукции | 13 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 1177 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 119 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 1738 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 103 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 249 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 246 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 1820 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 1930 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 137 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 49 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 1296 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 4264 |
| 0003.0008.0086.0563 Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками | 4 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 463 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 138 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 69 |
| 0003.0008.0086.0567 Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей | 73 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 104 |
| 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 | 408 |
| 0003.0012.0132.0877 Оказание услуг в электронном виде добавь | 38 |
| 0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных | 134 |
| 0004.0016.0162.1022 Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 2 |
| 0005.0005.0055.1131 Выделение жилья молодым семьям, специалистам | 1 |
|  |  |
| ИТОГО: | 23282 |