СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и организаций в Управлении Федеральной налоговой службы по Самарской области и территориальных налоговых органах Самарской области в 3 квартале 2023 года

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

В УФНС России по Самарской области в 3 квартале 2023 года на рассмотрении находилось **2263** обращения граждан и организаций, поступивших по различным каналам связи, а именно: в СООН – **467** обращений (**26**% от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило **203** интернет-обращения (**11,3%** от общего числа), **6** обращений поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (**0,3%** от общего числа), **100** обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (**5,6%** от общего числа), **241** обращение (**13,4%** от общего числа) поступило из ФНС России, **424** обращения (**23,6%** от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, **22** обращения (**1,2%** от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – **420** обращений (**23,4%** от общего числа), из других ведомств поступило **380** обращений (**21,2%** от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений **увеличилось на 87%** (в 3 квартале 2022 года поступило 1210 обращений). Количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов по сравнению с аналогичным периодом 2022 года **увеличилось в 2 раза - 776 обращений** (в 3 квартале 2022 года поступило 382 электронных обращения).

Существенный удельный вес обращений в 3 квартале 2023 года составляли обращения по вопросам **обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – **657** обращений (**29%** 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 интересовали **вопросы, затрагивающим тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – **444** обращения (**19,6%** от общего числа). Из них по **вопросу уклонения от налогообложения** поступило **42** обращения (**1,6%** от общего числа обращений), **по вопросу контроля** - **402** обращения (**17,8%** 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** – **363** обращения (**16%** от общего числа). По вопросу предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа обратилось **45** граждан и организаций (**2%** 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 и организаций **вопросы администрирования имущественных налогов** – **172** обращения (**7,8%** от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило **103** обращения (**4,6%** от общего числа), транспортного налога – **47** обращений (**2,6%** от общего числа) и земельного налога – **15** обращений **(0,7%** от общего числа). Направлялись сведения для **предоставления льгот по уплате налога** – **7** обращений (**0,3%** от общего числа). Граждане просили пересчитать сумму налога к уплате, направляли сведения для предоставления им льгот по уплате налога, уточняли сведения об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов, сообщали о неполучении налоговых уведомлений на уплату имущественных налогов и об отсутствии начислений по налогам в личном кабинете.

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения по **вопросам налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 143** обращения (**6,3%** 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 и организаций, содержащие **вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – **110** обращений **(4,9%** 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** – **94** обращения (**4,2%** 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** – **16** обращений **(0,7%** от общего числа).

В 3 квартале 2023 года значительное количество писем содержало **вопросы осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** – **85** обращений (**3,8%** от общего числа). Налогоплательщики сообщали о нарушении сроков возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога.

Кроме того, часть обращений, поступивших в Управление в отчетном периоде, касалась вопросов **организации работы с налогоплательщиками** – **42** обращения (**1,9%** от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали **вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **31** обращение (**1,7%** от общего числа). В отчетном периоде поступали обращения по вопросу оказания мер по поддержке бизнеса.

Также от граждан поступали обращения **по вопросам применения контрольно-кассовой техники** – **22** обращения (**1%** от общего числа).

**По прекращению рассмотрения** ранее поступивших заявлений обратилось **15** заявителей (**0,7%** от общего числа).

Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.07.2023 по 30.09.2023 приведена в приложениях № 1, №2.

Кроме того, поступали обращения граждан и организаций из г.Москвы и Московской области, Республики Дагестан, Ивановской области, Оренбургской области, Саратовской области, Ульяновской области, г.Санкт-Петербурга. Подробная статистика по обращениям граждан и организаций, поступившим в Управление за период с 01.07.202.32 по 30.09.2023, 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 3 квартал 2023 года было принято – **38** граждан, что **на 9,5%** **меньше** количества принятых граждан аналогично периода 2022 года (**42**). Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами были даны подробные разъяснения.

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 3 квартале 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **1642** обращений граждан и организаций, поступивших в Управление.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Самарской области**

Обращения граждан и организаций, поступившие в 3 квартале 2023 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общий отдел | 3 | 0,1% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 102 | 4,5% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров № | 733 | 32,4% |
| Отдел урегулирования задолженности | 332 | 14,7% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 303 | 13,4% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 43 | 1,9% |
| Отдел финансового и хозяйственного обеспечения | 3 | 0,1% |
| Контрольный отдел | 8 | 0,4% |
| Правовой отдел | 21 | 0,9% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 171 | 7,6% |
| Отдел кадров | 4 | 0,2% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 28 | 1,2% |
| Отдел безопасности | 3 | 0,1% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 41 | 1,8% |
| Отдел камерального контроля | 21 | 0,9% |
| Отдел налогообложения имущества | 197 | 8,7% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 73 | 3,2% |
| Отдел информационной безопасности | 7 | 0,3% |
| Контрольно-аналитический отдел | 2 | 0,1% |
| Отдел оперативного контроля | 178 | 7,9% |
| **ИТОГО:** | **2263** | |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан на контроль было поставлено **2263** обращения. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще **418** обращений граждан и организаций, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось **2681** обращение граждан, что на **88,9% больше**, чем за аналогичный период 2022 года (в 3 квартале 2022 года на контроле находилось **1419** обращений).

В 3 квартале 2023 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления **перенаправлено** **241** обращение граждан и организаций, что на **20% больше** аналогичного периода 2022 года (201 обращение).

**297** 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 3 квартале 2023 года требования заявителей **удовлетворены** (решено положительно) **по 405** обращениям, **отказано** в удовлетворении **по 362** обращениям, **даны разъяснения по** **719** обращениям. По состоянию на 01.10.2023 не исполнено осталось **423** 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 ответа заявителю **304 обращения** граждан и организаций (**13,4%** от общего числа обращений).

Обращения граждан и организаций, 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 3 квартале 2023 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило **25440 обращений** граждан и организаций, в том числе **21729 электронных обращений** (что составляет **85,4%** от общего числа обращений). По сравнению с 3 кварталом 2022 года (17885) количество обращений **увеличилось на 42,2%.**

Наибольшее количество обращений поступило в:

- **Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области** – **3601** обращение (**14,2%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную ИФНС России № 15 по Самарской области** - **3058** обращений (**12%** от общего количества обращений),

- **Межрайонную** **ИФНС России № 20 по Самарской области** - **2965** обращений (**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 3 квартале 2023 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения **17344 обращений граждан и организаций**, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в 3 квартале 2023 года принято на личном приеме – **148** **граждан**, что на **3,4% больше** аналогичного периода 2022 года (121 гражданин). В том числе проведено **71 выездной прием** граждан и организаций на ТОРМах, в ходе которых принято **73 гражданина**, что **в 2 раза** **больше** аналогичного периода прошлого года (на ТОРМах в 3 квартале 2022 года принято 37 граждан). Информация по ТОРМам отражена 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 июля по 30 сентября 2023 года**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 3 |
| 0001.0002.0027.0123 Принятое по обращению решение | 2 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 2 |
| 0001.0002.0027.0130 Переписка прекращена | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 14 |
| 0001.0002.0027.0142 Личный прием руководителями федеральных органов исполнительной власти | 1 |
| 0001.0002.0027.0149 Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 2 |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 1 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 7 |
| 0002.0007.0068.0279 Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 2 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 7 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 10 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 5 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 20 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 53 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 65 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 3 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 10 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 22 |
| 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 | 30 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 3 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 388 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 60 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 197 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 45 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 39 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 17 |
| 0003.0008.0086.0563 Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками | 1 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 11 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 70 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 16 |
| 0003.0008.0086.0567 Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей | 2 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 20 |
| 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 | 653 |
| ИТОГО: | 1796 |