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 марте 2024 года

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

В УФНС России по Самарской области в марте 2024 года на рассмотрении находилось 862 обращения граждан и организаций, поступивших по различным каналам связи, а именно: в программном обеспечении СООН - 290 обращений (33,6% от общего числа), через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» поступило - 25 интернет-обращений (2,9% от общего числа), 5 обращений поступило с сайта GOSUSLUGI.RU (0,6% от общего числа), 39 обращений поступило из интерактивного сервиса ЛК (4,5% от общего числа), 93 обращения (10,8% от общего числа) поступило из ФНС России, 156 обращений (18,1% от общего числа) направлено из территориальных налоговых органов ФНС России, 16 обращений (1,9% от общего числа) - из МИ по ЦОД, на бумажном носителе – 130 обращений (15,1% от общего числа), из различных ведомств – 108 обращений (12,5% от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2023 года количество обращений увеличилось на 9,8% (в марте 2023 года поступило 785 обращений). Количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов, по сравнению с аналогичным периодом 2023 года, увеличилось на 70,1% - 359 обращений (в марте 2023 года поступило 211 электронных обращений).

Наибольший удельный вес обращений граждан и организаций в марте 2024 года составляли вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 207 обращений (24% 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 – 176 обращений (20,4% от общего числа), из них по вопросу уклонения от налогообложения поступило 4 обращения (0,5% от общего числа обращений), по вопросу контроля - 172 обращения (20% от общего числа). Граждане в своих обращениях информировали о различных нарушениях, допущенных организациями и индивидуальными предпринимателями в финансово-хозяйственной деятельности.

В марте 2024 года также поступали обращения по вопросам основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 168 обращений (19,5% 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.

Также поступали вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 65 обращений (7,5% 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.

Одновременно с этим, значительное количество писем поступило по вопросу осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов – 25 обращений (2,9% от общего числа). Налогоплательщиков интересовали сроки возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога.

Оставались актуальными для граждан и организаций вопросы администрирования имущественных налогов – 45 обращений (5,2% от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило 26 обращений (3% от общего числа), транспортного налога – 11 обращений (1,3% от общего числа) и земельного налога – 5 обращений (0,6% от общего числа). Направлялись сведения для предоставления льгот по уплате налога – 1 обращение (0,1% от общего числа). Граждане просили пересчитать сумму налога к уплате, направляли сведения для предоставления им льгот по уплате налога. В текущем периоде граждане обращались по вопросу актуализации сведений об объектах налогообложения – 2 обращения (0,2% от общего числа).

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан и организаций, содержащие вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков – 37 обращений (4,4% 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 – 29 обращений (3,4% 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 – 8 обращений (0,9% от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 19 обращений (2,2% от общего числа).

По вопросам организации работы с налогоплательщиками поступило 11 обращений граждан (1,3% от общего числа).

Подробная статистика по обращениям граждан и организаций, поступившим в Управление за период с 01.03.2024 по 31.03.2024 приведена в приложениях № 1.

Кроме того, поступали обращения граждан и организаций из г.Москвы, Саратовской и Ульяновской областей. Подробная статистика по обращениям граждан, поступившим в Управление за период с 01.03.2024 по 31.03.2024.

В целях обеспечения прав налогоплательщиков 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 март 2024 года принято – 7 граждан и организаций, что в 2 раза меньше аналогичного периода 2023 года (15).

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.

В марте 2024 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 784 обращения граждан и организаций, поступивших в Управление.

2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях

УФНС России по Самарской области

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общий отдел | 4 | 0,5% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 51 | 5,9% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров № 1 | 227 | 26,3% |
| Отдел урегулирования задолженности | 116 | 13,5% |
| Отдел налогообложения доходов и администрирования страховых взносов | 147 | 17,1% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 20 | 2,3% |
| Отдел финансового и хозяйственного обеспечения | 1 | 0,1% |
| Контрольный отдел | 2 | 0,2% |
| Правовой отдел | 7 | 0,8% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 74 | 8,6% |
| Отдел кадров | 2 | 0,2% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 9 | 1% |
| Отдел профилактики коррупционных  и иных правонарушений и безопасности | 4 | 0,5% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 16 | 1,9% |
| Отдел камерального контроля | 7 | 0,8% |
| Отдел налогообложения имущества | 67 | 7,8% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 68 | 7,9% |
| Отдел информационной безопасности | 3 | 0,3% |
| Контрольно-аналитический отдел | 2 | 0,2% |
| Отдел оперативного контроля | 45 | 5,2% |
| ИТОГО: | 862 | |

Из поступивших в отчетном периоде обращений граждан и организаций на контроль было поставлено 862 обращения. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 486 обращений, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 1348 обращений граждан и организаций, что на 4,3% больше, чем за аналогичный период 2023 года (1292).

В марте 2024 года из центрального аппарата ФНС России в адрес Управления перенаправлено 93 обращения граждан, что на 10,7% больше аналогичного периода 2023 года (84 обращения).

139 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 марте 2024 года требования заявителей удовлетворены (решено положительно) по 169 обращениям, отказано в удовлетворении по 156 обращениям, даны разъяснения по 301 обращению. По состоянию на 01.04.2024 не исполнено осталось 483 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 123 обращения граждан и организаций (14,3% 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 марте 2024 года в территориальные налоговые органы Самарской области поступило 12288 обращений граждан и организаций, в том числе 9716 электронных обращений. По сравнению с мартом 2023 года (10770) количество обращений увеличилось на 14,1%.

Наибольшее количество обращений поступило в:

- Межрайонную ИФНС России № 2 по Самарской области – 1949 обращений (15,9% от общего количества обращений),

- Межрайонную ИФНС России № 22 по Самарской области – 1662 обращения (13,5% от общего количества обращений),

- Межрайонную ИФНС России № 23 по Самарской области – 1577 обращений (12,8% 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 марте 2024 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 11997 обращений граждан и организаций, поступивших в территориальные органы ФНС России по Самарской области.

Начальниками и заместителями начальников подведомственных территориальных налоговых органов Самарской области в марте 2024 года принято на личном приеме – 41 гражданин, что в 2,4 раза меньше аналогичного периода 2023 года (98). В том числе проведено 18 выездных приема граждан на ТОРМах, в ходе которых принято 16 граждан, что 40,7% меньше марта 2023 года (27).

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 марта 2024 года

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0023.0062 Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения | 1 |
| 0001.0002.0024.0074 Полномочия государственных служащих Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0027.0123 Принятое по обращению решение | 1 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 6 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0149 Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 1 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 3 |
| 0002.0007.0068.0279 Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 1 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 1 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 1 |
| 0003.0008.0086.0542 Налог на добычу полезных ископаемых | 1 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 9 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 15 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 22 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 2 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 2 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 11 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 5 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 2 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 6 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 2 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 2 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 169 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 15 |
| 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 | 5 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 3 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 2 |
| 0003.0008.0086.0563 Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками | 1 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 3 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 21 |
| 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 | 199 |
| 0003.0008.0087.0580 Банковское регулирование и надзор за деятельностью кредитных организаций | 1 |
| ИТОГО: | 572 |