**ОТЧЕТ**

**о работе с обращениями граждан, юридических лиц**

**и запросами пользователей информацией поступившими**

**в Управление ФНС России по Республике Мордовия**

**в марте 2024 года**

По состоянию на 31.03.2024 года в Управление ФНС России по Республике Мордовия (в целом по республике) поступило 1469 обращений. Из них:

– в БД "Заявления граждан", зарегистрировано 205 обращений граждан, что составляет 100,1% от количества обращений, поступивших в предшествующем периоде (203).

– по омниканальной системе СООН поступило в целом – 1264 обращений, в том числе: обращения по жизненным ситуациям – 373 (29,5%); обращения в свободной форме – 720 (46,5%); ЛК ИП (и прочие) – 171 (16,9%). Из них размещено на ССТУ.РФ – 896 обращений. По БД "ЗГ" (205) – обращений поступило, в т.ч.:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **январь** | **февраль** | **март** | **1 кв.** | %1 кв. | **% к текущ мес.** | **% к предш мес.** |
| **– по Интернету–сайт ФНС = @** | 4 | 3 | 13 | **20** | 3,6 | 6,3 | 4,3 |
| **– через ЛК–2 ЖАЛОБА** | 3 | 3 | 5 | **11** | 2,0 | 2,4 | 1,7 |
| **– через ЛК–3\_ЮЛ** | 92 | 119 | 110 | **321** | 57,7 | 53,7 | 0,9 |
| **– через ЛК–ИП** | 14 | 8 | 13 | **35** | 6,3 | 6,3 | 1,6 |
| **– ГП\_3** |   |   |   | **0** | 0,0 | 0,0 |   |
| **– GOSUSLUGI.RU (ФГИС ДО)** |   | 1 | 1 | **2** | 0,4 | 0,5 | 1,0 |
| **– через ФНС России (ЦА)** | 12 | 20 | 13 | **45** | 8,1 | 6,3 | 0,7 |
| **– через МИ ЦОД**  | 1 | 1 | 2 | **4** | 0,7 | 1,0 | 2,0 |
| **– через другой ТНО** | 18 | 14 | 6 | **38** | 6,8 | 2,9 | 0,4 |
| **– от третьего лица** | 10 | 18 | 25 | **53** | 9,5 | 12,2 | 1,4 |
| **– Аппарат Президента РФ**  |   |   |   | **0** | 0,0 | 0,0 |   |
| **– лично (почтой), на бумаге**  | 4 | 16 | **17** | **37** | 6,7 | 8,3 | 1,1 |
| **ИТОГО** | **158** | **203** | **205** | **566** | 101,8 | 100,0 | 1,0 |
|  **– Сайт** | 4 | 3 | **13** | **20** | 3,6 | 6,3 | 4,3 |
|  **– GOSUSLUGI.RU**  |   | 1 | 1 | **2** | 0,4 | 0,5 | 1,0 |
|  **– ЛК** | 109 | 130 | **128** | **367** | 66,0 | 62,4 | 1,0 |
|  **– Бумага** | 14 | 34 | **40** | **88** | 15,8 | 19,5 | 1,2 |
|  **– СЭД** | 31 | 35 | **21** | **87** | 15,6 | 10,2 | 0,6 |
|  **– ГП\_3** |   |   |  | **0** | 0,0 | 0,0 |   |
|  **– ЭП СКЗИ** |   |   | **2** | **2** | 0,4 | 1,0 |   |
|  | **158** | **203** | **205** | **566** | 101,8 | 100,0 | 1,0 |
| **– Жизненные ситуации**  | 292 | 657 | 373 | **1322** | 36,6 | 29,5 | 0,6 |
| **– в свободной форме** | 625 | 335 | 720 | **1680** | 46,5 | 57,0 | 2,1 |
| **– ЛК ИП**  | 236 | 204 | 171 | **611** | 16,9 | 13,5 | 0,8 |
| **– ПОС\_Госуслуги** | 1 | 0 |   | **1** | 0,0 | 0,0 |   |
| **– бумага** | 1 | 1 |   | **2** | 0,1 | 0,0 | 0,0 |
| **без\_V СООН** | **1155** | **1197** | **1264** | **3616** | 100,0 | 100,0 | 1,1 |
| **ВСЕГО** | **1313** | **1400** | **1469** | **4182** |   |   | 1,05 |
| **Юридические лица** | **96** | **122** | **123** | **341** | 60,2 | 60,0 | 1,01 |
| **Физические лица** | **62** | **81** | **82** | **225** | 39,8 | 40,0 | 1,0 |

Тематика задаваемых вопросов в процентном отношении от общего количества зарегистрированных обращений в Управлении, составляет:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **– 48** | (23,4%) | Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами |
| **– 42** | (20,5%) | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН |
| **– 17** | (8,3%) | Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом |
| **– 11** | (5,4%) | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов |
| **– 10** | (4,9%) | Контроль и надзор в налоговой сфере |

По остальным категориям процентное соотношение составляет от 0,5% (1) до 3,9 % (8) от общего количества поступивших обращений, соответственно.

В анализируемом периоде категория "Особая важность" обращениям не присваивалось. Срок наложен на все поступившие обращения. Оставлено без рассмотрения – 1 обращение. Поступало 7 повторных обращений. Обращения не отзывались. Срок исполнения не продлевался. Поступило из других ТНО (в т.ч. из ФНС России) – 20 обращений. Размещено на портале ССТУ.РФ –13 обращений. Перенаправлено в иной ТНО (по подведомственности) – 7 обращений. Ответ заявителю дан другим НО – на 6 обращений. В другие ведомства для рассмотрения по компетенции обращения не перенаправлялись. Обращения-запросы пользователей информации в соответствии с законом от 09.02.2009 №8-ФЗ – не поступали.

По территориальной принадлежности заявители, направившие обращения в отчетном периоде, проживают в следующих регионах Российской Федерации:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Республика Мордовия\ по районам РМ | 16 | 7,8 % |
|  Республика Мордовия\ГО Саранск | 23 | 11,2 % |
| 13 Республика Мордовия | 15 | 7,3 % |
| 50 Московская область | 1 | 0,5 % |
| 58 Пензенская область | 1 | 0,5 % |
| Без адреса | 149 | 72,7 % |
| **ИТОГО:** | **205** | 100 % |
|  |  |  |

В целом, в базе данных "ЗГ", с учетом обращений, перешедших с прошлого периода (54), на исполнении находилось 259 обращения, из них по 49-и обращениям, срок исполнения в отчетном месяце не наступил. По результатам исполнения 210-и обращений: удовлетворено – 53; Дано разъяснение – 103; Направлено письмо – 48; Отклонено (не подтвердились сигналы) – 6.

Обращения граждан БД "ЗГ", поступившие в отчетном периоде, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления ФНС России по РМ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 06 - ОИБ | **2** | 1,0% |
| 09 - ООГУ | **21** | 10,2% |
| 10 - ОРУН | **104** | 50,7% |
| 11 - ОККСНР | **1** | 0,5% |
| 12 - ОККСНИ | **10** | 4,9% |
| 13 - ОКК НДФЛ СВ №1 | **8** | 3,9% |
| 14 - ОКК НДФЛ СВ №2 | **5** | 2,4% |
| 16 - ОКК НДС №2 | **1** | 0,5% |
| 19 - ОПАПНП | **1** | 0,5% |
| 21 - ООК №1 | **18** | 8,8% |
| 23 - АО | **1** | 0,5% |
| 24 - ОУСРБ | **18** | 8,8% |
| 25 - ОПВЗ | **4** | 2,0% |
| 27 - ОУЗФЛ | **5** | 2,4% |
| 30 - ПО №2 | **6** | 2,9% |
| ИТОГО: | **205** | 100 % |

По всем поступившим обращениям граждан за отчетный период специалистами Управления в установленные сроки даны исчерпывающие письменные разъяснения налогового законодательства, а также подготовлены и направлены решения по вопросам восстановления нарушенных прав заявителя актами налоговых органов или действиями (бездействиями) должностных лиц налоговых органов. Из общего количества обращений, с наступившим сроком исполнения нарушение срока отсутствует.

На Личный прием к Руководителю (зам.руководителя) Управления ФНС России по Республике Мордовия в марте 2024 года заявители не обращались