**С П Р А В К А**

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

**и запросами пользователей информацией поступившими**

**в Управление ФНС России по Республике Мордовия**

**в апреле 2024 года**

По состоянию на 30.04.2024 года в Управление ФНС России по Республике Мордовия (в целом по республике) поступило 1367 обращений. Из них:

– в БД "Заявления граждан", зарегистрировано 206 обращений граждан.

– по омниканальной системе СООН поступило в целом – 1161 обращение, в том числе: обращения по жизненным ситуациям – 228 (19,6%); обращения в свободной форме – 691 (56,4%); ЛК ИП (и прочие) – 142 (17,8%). Из них размещено на ССТУ.РФ – 942 обращения. По БД "ЗГ" (206) – обращений поступило, в т.ч.:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| – 9 | 4,4% | – по Интернету–сайт ФНС = @ |
| – 13 | 6,3% | – через ЛК–2 ЖАЛОБА |
| – 123 | 59,7% | – через ЛК–3\_ЮЛ |
| – 9 | 4,4% | – через ЛК–ИП |
| – 1 | 0,5% | – ГП\_3 |
| – 8 | 3,9% | – через ФНС России (ЦА) |
| – 16 | 7,8% | – через другой ТНО |
| – 17 | 8,3% | – от третьего лица |
| – 10 | 4,9% | – лично (почтой), на бумаге  |

По способу доставки обращения поступили: Сайт ФНС –9 (4,4%); GOSUSLUGI.RU – 0; ЛК\_ИП, ЛК\_ЮЛ, ЛК-2 "ЖАЛОБА" – 148 (71,8%); Бумага –26 (12,6%); СЭД – 23 (11,2%); ГП\_3 – 0; ЭП СКЗИ – 0.

Из 206 обращений поступило – 137 (61,9%) от юридических и – 69 (38,1%) от физических лиц.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **– 67** | (32,5%) | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН |
| **– по 25** | (12,1%) | Организация работы с налогоплательщиками; Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами; |
| **– 16** | (7,8%) | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов; |
| **– 11** | (5,3%) | Обжалование решений государственных органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц; |
| **– 8** | (3,9%) | Контроль и надзор в налоговой сфере. |

По остальным категориям процентное соотношение составляет от 0,5% (1) до 3,4 % (7) от общего количества поступивших обращений, соответственно.

В анализируемом периоде категория "Особая важность" было присвоено 2-м обращениям. Срок наложен на все поступившие обращения. Без рассмотрения обращения не оставлялись. Повторные обращения не поступали .Обращения не отзывались. Срок исполнения не продлевался. Поступило из других ТНО (в т.ч. из ФНС России) – 22 обращения. Размещено на портале ССТУ.РФ –11 обращений. Перенаправлено в иной ТНО (по подведомственности) – 11 обращений. Ответ заявителю дан другим НО – на 2 обращения. 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 – 17 (8,3 %); Республика Мордовия\ГО Саранск – 15 (7,3 %); Республика Мордовия – 8 (3,9 %); Нижегородская область – 1 (0,5 %); Ростовская область – 1 (0,5 %); Ульяновская область – 1 (0,5 %); г. Москва – 4 (1,9 %); Без адреса (по @-почте) – 159(77,2 %).

В целом, в базе данных "ЗГ", с учетом обращений, перешедших с прошлого периода (47), на исполнении находилось 253 обращения, из них по 49-и обращениям, срок исполнения в отчетном месяце не наступил. По результатам исполнения 204-и обращений: удовлетворено – 65; Дано разъяснение – 117; Направлено письмо – 22; Отклонено (не подтвердились сигналы) – 0.

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 апреле 2024 года заявители не обращались