**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 мае 2023 года**

По состоянию на 31.05.2024 года в Управление ФНС России по Республике Мордовия (в целом по республике) поступило 1629 обращений. Из них:

– в БД "Заявления граждан", зарегистрировано 212 обращений граждан, что составляет 72,1% от количества обращений, поступивших в предшествующем периоде (294).

– по омниканальной системе СООН поступило в целом – 1417 обращений, в том числе: обращения по жизненным ситуациям – 371 (35,6%); обращения в свободной форме – 847 (59,4%) и прочие – 199 (4,8%) . Из них размещено на ССТУ.РФ – 888 обращений.

По БД "ЗГ" (212) – обращение поступило, в т.ч.:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **12** | 5,7% | – по Интернету–сайт ФНС = @ |
| **3** | 1,4% | – через ЛК–2 ЖАЛОБА |
| **95** | 44,8% | – через ЛК–3\_ЮЛ |
| **11** | 5,2% | – через ЛК–ИП |
| **1** | 0,5% | – GOSUSLUGI.RU (ФГИС ДО) |
| **11** | 5,2% | – через ФНС России (ЦА) |
| **31** | 14,6% | – через другой ТНО |
| **12** | 5,7% | – от третьего лица |
| **36** | 17,0% | – лично (почтой), на бумаге |

По способу доставки обращения поступили: Сайт ФНС – 12 (5,7%);GOSUSLUGI.RU – 1 (0,5%); ЛК\_ИП, ЛК\_ЮЛ, ЛК-2 "ЖАЛОБА" – 109 (51,4%); Бумага – 47 (22,2%); СЭД – 42 (19,8%); ГП\_3 – 0; ЭП СКЗИ – 1 (0,5%).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **– 38** | 17,9% | Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами |
| **– 27** | 12,7% | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН |
| **– 21** | 9,9% | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов |
| **– 15** | 7,1% | Организация работы с налогоплательщиками |
| **– 12** | 5,7% | Налоговая отчетность |
| **– 11** | 5,2% | Транспортный налог |

По остальным категориям процентное соотношение составляет от 0,5% (1) до 4,7% (10) от общего количества поступивших обращений, соответственно.

В анализируемом периоде категория "Особая важность" присвоена одному обращению. Срок наложен на все поступившие обращения. Повторных обращений – не поступало. Обращения заявителями не отзывались. Срок исполнения не продлевался. Поступило из других ТНО (в т.ч. из ФНС России) – 42 обращения. Размещено на портале ССТУ.РФ – 6 обращений. Перенаправлено в иной ТНО (по подведомственности) – 4 обращения. Ответ заявителю дан другим НО – на 3 обращения. В другие ведомства для рассмотрения по компетенции перенаправлено 1 обращение. Без рассмотрения обращения не оставлялись. В анализируемом периоде поступило одно обращение-запрос пользователей информации в соответствии с законом от 09.02.2009 №8-ФЗ в УФНС по РМ.

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

Республика Мордовия/ по районам РМ –**20** (9,4%); Республика Мордовия\ГО Саранск – **29** (13,7%); Республика Мордовия – **9** (4,2%); Воронежская область – **1** (0,5%); Московская область – **3** (1,4%); Нижегородская область – **1** (0,5%); Тверская область – **1** (0,5%); Ульяновская область – **1** (0,5%); г. Москва – **5** (2,4%); Без адреса (@-почта) – **142** (67,0%).

В целом, в базе данных "ЗГ", с учетом обращений, перешедших с прошлого периода (67), на исполнении находилось 279 обращений, из них по 31-у обращению, срок исполнения в отчетном месяце не наступил. По результатам исполнения 279-и обращений: удовлетворено – 94; Дано разъяснение – 118; Направлено письмо – 62; Отклонено (не подтвердились сигналы) – 5.

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. По обращениям, с наступившим сроком исполнения – нарушение сроков отсутствует.

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