**ОБЗОР**

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

**и запросами пользователей информацией поступившими**

**в Управление ФНС России по Республике Мордовия**

**во 1 квартале 2024 года**

Во 1 квартале 2024 года в Управление ФНС России по Республике Мордовия (в целом по республике) поступило 566 обращения. Из них:

– в БД «Заявления граждан», зарегистрировано 566 обращений граждан, что составляет 66.8 % от количества обращений, поступивших в предшествующем периоде (847).

– по омниканальной системе СООН поступило в целом – 3616 обращений, в том числе: обращения по жизненным ситуациям – 1000 (27,7%); обращения в свободной форме – 2002 (55,4%), ЛП ИП (и другие) – 614 (16,9%) . Из них размещено на ССТУ.РФ – 2632 обращений.

По БД "ЗГ" (566) – обращения поступили, в т.ч.:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | январь | февраль | март | % к  марту | 1 кв. | %1 кв. | % к февралю. |
| – по Интернету–сайт ФНС = @ | 4 | 3 | 13 | 6,3 | 20 | 3,6 | 4,3 |
| – через ЛК–2 ЖАЛОБА | 3 | 3 | 5 | 2,4 | 11 | 2,0 | 1,7 |
| – через ЛК–3\_ЮЛ | 92 | 119 | 110 | 53,7 | 321 | 57,7 | 0,9 |
| – через ЛК–ИП | 14 | 8 | 13 | 6,3 | 35 | 6,3 | 1,6 |
| – GOSUSLUGI.RU (ФГИС ДО) |  | 1 | 1 | 0,5 | 2 | 0,4 | 1,0 |
| – через ФНС России (ЦА) | 12 | 20 | 13 | 6,3 | 45 | 8,1 | 0,7 |
| – через МИ ЦОД | 1 | 1 | 2 | 1,0 | 4 | 0,7 | 2,0 |
| – через другой ТНО | 18 | 14 | 6 | 2,9 | 38 | 6,8 | 0,4 |
| – от третьего лица | 10 | 18 | 25 | 12,2 | 53 | 9,5 | 1,4 |
| – лично (почтой), на бумаге | 4 | 16 | 17 | 8,3 | 37 | 6,7 | 1,1 |
| **ИТОГО** | **158** | **203** | **205** | **100,0** | **566** | **101,8** | **1,0** |
| – Сайт | 4 | 3 | 13 | 6,3 | 20 | 3,6 | 4,3 |
| – GOSUSLUGI.RU |  | 1 | 1 | 0,5 | 2 | 0,4 | 1,0 |
| – ЛК | 109 | 130 | 128 | 62,4 | 367 | 66,0 | 1,0 |
| – Бумага | 14 | 34 | 40 | 19,5 | 88 | 15,8 | 1,2 |
| – СЭД | 31 | 35 | 21 | 10,2 | 87 | 15,6 | 0,6 |
| – ЭП СКЗИ |  |  | 2 | 1,0 | 2 | 0,4 |  |
|  | **158** | **203** | **205** | **100,0** | **566** | **101,8** | **1,0** |
| – Жизненные ситуации | 292 | 657 | 373 | 29,5 | 1000 | 27,7 | 0,6 |
| – в свободной форме | 625 | 335 | 720 | 57,0 | 2002 | 55,4 | 2,1 |
| – ЛК ИП | 236 | 204 | 171 | 13,5 | 611 | 16,9 | 0,8 |
| – ПОС\_Госуслуги | 1 | 0 |  | 0,0 | 1 | 0,0 |  |
| – бумага | 1 | 1 |  | 0,0 | 2 | 0,1 | 0,0 |
| без\_V СООН | 1155 | 1197 | 1264 | 100,0 | 3616 | 100,0 | 1,1 |
| ВСЕГО | 1313 | 1400 | 1469 |  | 4182 |  | 1,05 |
| Юридические лица | 96 | 122 | 123 | 60,0 | 341 | 60,2 | 1,01 |
| Физические лица | 62 | 81 | 82 | 40,0 | 225 | 39,8 | 1,0 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **– 136** | (24%) | Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами |
| **– 105** | (18,6%) | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН |
| **– 47** | (8,3%) | Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом |
| **– 38** | (6,7%) | Уклонение от налогообложения |
| **– 26** | (4,6%) | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов |
| **– по 19** | (3,4%) | Госпошлины; Налоговая отчетность |

По остальным категориям процентное соотношение составляет от 0,2% (1) до 2,8% (16) от общего количества поступивших обращений, соответственно.

В анализируемом периоде срок наложен на все поступившие обращения. Категория "Особая важность" – присвоена двум обращениям. Срок не наложен на 4 обращения, т.к. обращения были перенаправлены ФНС России в Управления для использования в контрольной работе. Оставлено без рассмотрения (в т.ч. анонимка) – 5 обращений. Поступило 26 повторных обращений. Отозвано 1 обращение. Срок исполнения не продлевался. Поступило из других ТНО (в т.ч. из ФНС России) – 86 обращений. Размещено на портале ССТУ.РФ – 28 обращений. Перенаправлено в иной ТНО – 13 обращений. Дан ответ другим НО – на 14 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 в УФНС по РМ в анализируемом периоде не поступали.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Республика Мордовия\ по районам РМ | **30** | 5,3% |
| Республика Мордовия\ГО Саранск | **47** | 8,3% |
| 13 Республика Мордовия | **30** | 5,3% |
| 26 Ставропольский край | **1** | 0,2% |
| 39 Калининградская область | **1** | 0,2% |
| 50 Московская область | **4** | 0,7% |
| 52 Нижегородская область | **4** | 0,7% |
| 58 Пензенская область | **1** | 0,2% |
| 72 Тюменская область | **1** | 0,2% |
| 77 г. Москва | **4** | 0,7% |
| 78 г. Санкт-Петербург | **1** | 0,2% |
| Без адреса (@почта) | **442** | 78,1% |
| **ИТОГО:** | **566** | 100 % |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 03 - ОБ | **1** | 0,2% |
| 06 - ОИБ | **2** | 0,4% |
| 07 - ОКВТП И ИТ | **1** | 0,2% |
| 09 - ООГУ | **53** | 9,4% |
| 10 - ОРУН | **279** | 49,3% |
| 11 - ОККСНР | **25** | 4,4% |
| 12 - ОККСНИ | **30** | 5,3% |
| 13 - ОКК НДФЛ СВ №1 | **14** | 2,5% |
| 14 - ОКК НДФЛ СВ №2 | **16** | 2,8% |
| 15 - ОКК НДС №1 | **3** | 0,5% |
| 16 - ОКК НДС №2 | **1** | 0,2% |
| 17 - ОКК | **1** | 0,2% |
| 19 - ОПАПНП | **3** | 0,5% |
| 20 - ОВНП | **1** | 0,2% |
| 21 - ООК №1 | **35** | 6,2% |
| 23 - АО | **1** | 0,2% |
| 24 - ОУСРБ | **59** | 10,4% |
| 25 - ОПВЗ | **10** | 1,8% |
| 27 - ОУЗФЛ | **10** | 1,8% |
| 28 - ООПБ | **2** | 0,4% |
| 29 - ПО №1 | **2** | 0,4% |
| 30 - ПО №2 | **17** | 3,0% |
|  |  |  |
| **ИТОГО:** | **566** | **100 %** |

В целом, в базе данных "ЗГ", с учетом обращений, перешедших с прошлого периода (30), на исполнении находилось 566 обращений, из них по 49-и обращениям срок исполнения в отчетном месяце не наступил. По результатам исполнения 547-и обращений: Удовлетворено – 110; Дано разъяснение – 246; Направлено письмо – 169; Отклонено (не подтвердились сигналы) – 11.

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.

На Личный прием к Руководителю (зам.руководителя) Управления ФНС России по Республике Мордовия в феврале 2024 года обращался один представитель юридического лица. Кроме того 20 февраля 2024 года Руководителем УФНС России по РМ был проведен личный прием граждан в Приемной Президента Российской Федерации в Республике Мордовия, организованный Полномочным представителем Президента Российской Федерации в Приволжском Федеральном округе. Было принято 7 граждан-физических лиц. В ходе консультации даны исчерпывающие устные разъяснения налогового законодательства по интересующим их вопросам.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 2 | Дано разъяснение |
| Налог на имущество | 1 | Дано разъяснение |
| Налог на прибыль | 1 | Дано разъяснение |
| Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 1 | Дано разъяснение |
| Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 2 | Дано разъяснение |
| Обжалование решений гос.органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц | 1 | Дано разъяснение |