

**ПРОТОКОЛ
РАБОЧЕЙ ГРУППЫ «ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН»
ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПРИ УФНС РОССИИ ПО
КРАСНОДАРСКОМУ КРАЮ**

г. Краснодар

«25» апреля 2024 г.

№ 1

- Место проведения:** Малый зал УФНС России по Краснодарскому краю
- Дата проведения:** 25.04.2024
- Начало открытия:** 16.00 час.
- Председательствовал:** **В.Г. Сиренко** - руководитель рабочей группы «Обращения граждан», член общественного совета при УФНС России по Краснодарскому краю.
- Присутствовал:** **И.А. Немыкина** – начальник отдела работы с налогоплательщиками УФНС России по Краснодарскому краю;
С.А. Огурцов - член рабочей группы «Обращения граждан», член общественного совета при УФНС России по Краснодарскому краю;
А.Ю. Ткаченко - член рабочей группы «Обращения граждан», член общественного совета при УФНС России по Краснодарскому краю;
В.Д. Долгополова - член рабочей группы «Обращения граждан», член общественного совета при УФНС России по Краснодарскому краю.

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. Вступительное слово руководителя рабочей группы «Обращения граждан» Общественного Совета при УФНС России по Краснодарскому краю.
2. Рассмотрение Отчёта по оценке качества ответов за 1 квартал 2024.

**1. Открытие заседания рабочей группы «Обращения граждан»
Общественного Совета при УФНС России по Краснодарскому краю.
Вступительное слово куратора рабочей группы «Обращения граждан»
Сиренко В.Г.**

1.1. Заслушали и приняли к сведению выступление руководителя рабочей группы «Обращения граждан» Общественного совета при УФНС России по Краснодарскому краю Сиренко Веры Григорьевны по вопросу, касающемуся проставления отрицательных оценок на ответы, направленные территориальными органами ФНС России в Краснодарском крае в 1 квартале 2024 года в адрес заявителей.

2. Рассмотрение Отчёта по оценке качества ответов за 1 квартал 2024

2.1. Заслушали выступление начальника отдела работы с налогоплательщиками Немыкиной Инны Александровны с результатами отчета по оценке качества ответов за период с 01.01.2024 по 31.03.2024.

(В 1 квартале 2024 в УФНС России по Краснодарскому краю и территориальные органы ФНС России в Краснодарском крае поступили 49198 обращений, из них через Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» - 35370, Интернет-сервис «Личный кабинет индивидуального предпринимателя» - 7848, Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика юридического лица» - 3089, Интернет-сервис «Обратиться в ФНС России» - 2826, Платформа обратной связи на портале «Госуслуги» (ПОС) – 37, на бумажном носителе – 28. В 1 квартале 2024 заявителями были отрицательно оценены 523 (1,1%) ответа на обращения).

2.2. Выявили проблемные вопросы, возникшие у заявителей в 1 квартале 2024 года.

(Причины, побудившие заявителей к проставлению отрицательных оценок на обращения, направленные в «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц»: вопросы заявителя остались без ответа – 72,7%, ответ требует дополнительного разъяснения – 12,7%, не устраивает срок ответа – 1%, сложно читать текст – много терминов или ссылок на правовую информацию и прочее – 0,4% (от общего количества отрицательных оценок); в «Личный кабинет налогоплательщика юридического лица»: ответ не по существу заданного вопроса – 72,2%.)

2.3. Провели мониторинг ответов на предмет полноты и качества.

(Выявлено, что значительная часть отрицательных оценок проставлена заявителями необоснованно и только 4 обращения от заявителей-юридических лиц не рассмотрены по существу и не являются удовлетворительными).

2.4. Решили:

- направить в территориальные налоговые органы Краснодарского края поручение о принятия мер по урегулированию вопросов, рассматриваемых в обращениях, ответы на которые были оценены заявителями отрицательно.

Руководитель рабочей группы



В.Г. Сиренко