

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

г. Краснодар

«15» января 2025 г.

№ 4

**Место проведения:** Малый зал УФНС России по Краснодарскому краю

**Дата проведения:** 15.01.2025

**Начало открытия:** 15.00 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 4 квартал 2024.
3. Рассмотрение обращений, ответы на которые заявителями были оценены отрицательно.
4. Направление поручений в территориальные органы ФНС России в Краснодарском крае.

**1. Открытие заседания рабочей группы «Обращения граждан»  
Общественного Совета при УФНС России по Краснодарскому краю. Вступительное  
слово руководителя рабочей группы «Обращения граждан» Сиренко Веры  
Григорьевны**

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 4 квартале 2024 года в адрес заявителей.

## **2. Рассмотрение Отчёта по оценке качества ответов за 4 квартал 2024, мониторинг ответов на предмет обоснованности проставленной отрицательной оценки**

2.1 Рассмотрели Отчёт по оценке качества ответов за период с 01.10.2024 по 31.12.2024.

В 4 квартале 2024 в УФНС России по Краснодарскому краю и территориальные органы ФНС России в Краснодарском крае поступили 37825 обращений в свободной форме, из них через Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (далее – Личный кабинет) - 24842, Интернет-сервис «Обратиться в ФНС России» - 2281, Интернет-сервис «Личный кабинет индивидуального предпринимателя» - 6738, Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика юридического лица» - 3775, на бумажном носителе – 116, Платформа обратной связи на портале «Госуслуги» (ПОС) – 73.

В 4 квартале 2024 заявителями были отрицательно оценены 448 ответов на обращения.

2.2. Выявили проблемные вопросы, возникшие у заявителей в 4 квартале 2024 года.

Причины, побудившие заявителей к проставлению отрицательных оценок на обращения, направленные в «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» в 4 квартале 2024: вопросы заявителя остались без ответа – 64,6%, иные причины – 19,2%, ответ требует дополнительного разъяснения – 14,8%, не устраивает срок ответа – 1%, в ответе используются слишком длинные предложения/абзацы - 0,2%, сложно читать текст – много терминов или ссылок на правовую информацию и прочее – 0,2%; в «Личный кабинет налогоплательщика юридического лица»: ответ не по существу заданного вопроса – 69%, иные причины – 19%, отсутствует возможность загрузки файла ответа – 12% (от общего количества отрицательных оценок).

Однако, при мониторинге ответов на предмет полноты и качества, выявлено, что значительная часть отрицательных оценок проставлена заявителями необоснованно.

## **3. Рассмотрение обращений, ответы на которые заявителями были оценены отрицательно**

3.1. Выявили, одно обращение, поступившее от заявителя-юридического лица, и два заявления, поступившие от заявителей-физических лиц, не рассмотрены по существу, соответственно ответы не являются удовлетворительными.

## **4. Направление поручения в территориальный орган ФНС России в Краснодарском крае о принятии мер, направленных на урегулирование, вопроса, изложенного в обращении.**

4.1. В территориальные органы ФНС России по Краснодарскому краю направили поручение о принятии мер по урегулированию вопросов, рассматриваемых в обращениях, ответы на которые были оценены заявителями отрицательно.