

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

г. Краснодар

«19» января 2026 г.

№ 4

- Место проведения:** Малый зал УФНС России по Краснодарскому краю
- Дата проведения:** 19.01.2026
- 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;
А.Ю. Ткаченко - 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 2025.
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 2025 года в адрес заявителей.

2. Рассмотрение Отчёта по оценке качества ответов за 4 квартал 2025, мониторинг ответов на предмет обоснованности проставленной отрицательной оценки

2.1 Рассмотрели Отчёт по оценке качества ответов за период с 01.10.2025 по 31.12.2025.

В 4 квартале 2025 УФНС России по Краснодарскому краю, территориальными органами ФНС России в Краснодарском крае и ИФНС России по федеральной территории «Сириус» были направлены ответы на 34637 обращений налогоплательщиков в свободной форме, из них 429 (1,2%) ответов были оценены заявителями отрицательно.

2.2. Выявили проблемные вопросы, возникшие у заявителей в 4 квартале 2025 года.

Причины, побудившие заявителей к проставлению отрицательных оценок на обращения, направленные в «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» в 4 квартале 2025: вопросы заявителя остались без ответа – 62,5%, ответ требует дополнительного разъяснения – 15,4%, иные причины – 19,7%; сложно читать текст – много терминов или ссылок на правовую информацию (законы, постановления и пр.) – 1,4%; не устраивает срок ответа – 0,9%.

в «Личный кабинет налогоплательщика юридического лица»: ответ не по существу заданного вопроса – 50%; иные причины – 50% (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, два обращения, поступившие от заявителей-физических лиц, которые 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 и ИФНС России по федеральной территории «Сириус» направили поручение о принятии мер по урегулированию вопросов, рассматриваемых в обращениях, ответы на которые не были рассмотрены по существу и были оценены заявителями отрицательно.

Руководитель рабочей группы



В.Г. Сиренко