

**ПРОТОКОЛ**  
заседания рабочей группы «Обратная связь»  
**07 апреля 2023 года**

**Председествовал:**

председатель группы Ермоленко Лариса Игоревна

**Присутствовали:**

В.В. Бабенков, А.А. Зубкова, Г.Ю. Николаева, В.А. Семенов

**От УФНС России по Самарской области:**

начальник общего отдела УФНС России по Самарской области И.В. Михалева

**Повестка заседания**

<b>5 минут</b>	Открытие заседания. Вступительное слово председателя рабочей группы Общественного совета при УФНС России по Самарской области <b>Ермоленко Ларисы Игоревны</b>
<b>10 минут</b>	Выступление начальника общего отдела УФНС России по Самарской области <b>Михалевой Ирины Владимировны</b> по теме: «О работе с обращениями граждан и запросами пользователей информации в УФНС России по Самарской области и территориальных налоговых органах Самарской области в 1 квартале 2023 года»
<b>15 минут</b>	Ответы на вопросы

**Выступили:**

1. Заслушали информацию о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информации в УФНС России по Самарской области и территориальных налоговых органах Самарской области в 1 квартале 2023 года
2. Обсудили представленную информацию, В.В. Бабенков, А.А. Зубкова задали вопросы по основным тематикам обращений граждан и их количеству.

**Решили:**

Принять к сведению информацию и активизировать работу рабочей группы по информированию отдельных групп населения в сфере деятельности налоговых органов Самарской области.

**Информация о количестве и тематике поступивших обращений граждан**

В УФНС России по Самарской области в 1 квартале 2023 года на рассмотрении находилось 2329 обращений граждан, поступивших по различным каналам связи. По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений увеличилось в

2,5 раза (в 1 квартале 2022 года поступило 928 обращений), количество обращений, поступивших с помощью электронных сервисов по сравнению с аналогичным периодом 2022 года увеличилось в 2,4 раза - 671 обращение (в 1 квартале 2022 года поступило 274 электронных обращения).

Существенный удельный вес обращений граждан в 1 квартале 2023 года составляли вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 823 обращения (35,3% от общего числа). Большую часть обращений составляли жалобы на действия (бездействие) должностных лиц налоговых органов, а также обжалование вынесенных решений и иных актов налоговых органов ненормативного характера. Поступали жалобы граждан на неправомерное начисление имущественных налогов, нарушение сроков предоставления налогового уведомления на уплату налогов и возврата налогового вычета.

Значительное количество писем содержало вопросы основания возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 274 обращения (11,8% от общего числа).

Граждан интересовали вопросы, затрагивающие тему контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами – 270 обращений (11,6% от общего числа), из них по вопросу уклонения от налогообложения поступило 131 обращение (5,6% от общего числа обращений), по вопросу контроля - 139 обращений (6% от общего числа).

Оставались актуальными для граждан по вопросам администрирования имущественных налогов – 197 обращений (8,5% от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило 122 обращения (5,2% от общего числа), транспортного налога – 38 обращений (1,6% от общего числа) и земельного налога – 16 обращений (0,7% от общего числа). Поступило 5 обращений граждан по вопросам актуализации сведений об объектах налогообложения (0,2% от общего числа), в них граждане просили пересчитать сумму налога к уплате в связи с прекращением права собственности на объект налогообложения. Направлялись сведения для предоставления льгот по уплате налога – 5 обращений (0,2% от общего числа).

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения по вопросам налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 173 обращения (7,4% от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставлением имущественного и социального налогового вычета, а также порядком декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации.

Кроме того, часть обращений, поступивших в Управление в отчетном периоде, касалась вопросов организации работы с налогоплательщиками – 127 обращений (5,5% от общего числа).

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать письма граждан, содержащие вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков – 120 обращений (5,2% от общего числа).

В 1 квартале 2023 года незначительное количество писем содержало вопросы осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов – 111 обращений (4,8% от общего числа).

---

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 48 обращений (2,1% от общего числа). В отчетном периоде поступали обращения по вопросу оказания мер по поддержке бизнеса.

Также от граждан поступали обращения по вопросам применения контрольно-кассовой техники – 43 обращения (1,8% от общего числа).

По прекращению рассмотрения ранее поступивших заявлений обратилось 8 заявителей (0,3 % от общего числа).

Кроме того, поступали обращения граждан из Краснодарского края, Ставропольского края, республики Татарстан, из г.Москвы и Московской области, Нижегородской области, Новосибирской области, Пермского края, Ростовской области, Саратовской области, Ульяновской области, г.Санкт-Петербурга, г. Севастополь.

В целях обеспечения прав граждан на получение информации, своевременного и оперативного реагирования на возникающие у населения вопросы Управлением Федеральной налоговой службы по Самарской области организован личный прием граждан, который является наиболее эффективной формой работы с населением.

Аппаратом Управления Федеральной налоговой службы по Самарской области за 1 квартал 2023 года принято – 51 гражданин, что в 2,6 раза больше аналогичного периода 2022 года (20). Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами были устно даны подробные разъяснения.

В ходе приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Самарской области руководителем Управления принято 5 граждан.

УФНС России по Самарской области уделяет большое значение организации работы с обращениями граждан в налоговых органах, постоянно проводит работу по совершенствованию делопроизводства по обращениям граждан, по повышению качества подготовки ответов на обращения граждан. Кроме этого, информация об организации работы с обращениями граждан ежемесячно представляется в Аппарат Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Приволжском Федеральном округе.

---