**Справка**

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

**и запросами пользователей информацией поступившими**

**по Республике Мордовия**

В целом по Республике Мордовия за 3 квартал 2018 года в налоговые органы поступило 13866 обращений граждан, что составляет 68,9% от уровня предшествующего квартала. Программным комплексом СЭД-регион в Базе данных «Заявления граждан» зарегистрировано 1265 обращений, которые находятся на особом контроле у руководства налоговых органов, что в 1,2 раза больше, чем во 2 квартале 2018 года.

По способу доставки обращения поступили:

– 68 (5,4%) – по сети Интернет;

– 21 (1,7%) – по жизненным ситуациям (Интернет-обращения);

– 8 (0,6%) – по жизненным ситуациям (обращения);

– 557 (44%) – через сервис Личный кабинет налогоплательщика;

– 12 (0,9%) – через сервис Личный кабинет налогоплательщика (жалобы);

– 65 (5,1%) – через сервис Личный кабинет индивидуального предпринимателя;

– 30 (2,4%) – получено через ФНС России;

– 232 (18,3%) – получено через МИ ФНС Росси по ЦОД;

– 33 (2,6%) – получено через иной территориальный налоговый орган;

– 7 (0,6%) – с сайта GOSUSLUGI.RU;

– 16 (1,3%) – получено от третьего лица;

– 213 (16,8%) – лично (почтой) на бумаге;

– 3 (0,2%) – через Аппарат Президента Российской Федерации.

Тематика задаваемых вопросов определена строго по «Типовому общероссийскому тематическому Классификатору обращений граждан». В целом по республике в абсолютных величинах и в процентном выражении от общего количества зарегистрированных заявлений наиболее часто задаваемыми вопросами являются:

– 351 (27,7%) – Организация работы с налогоплательщиками;

– 207 (16,4%) – Транспортный налог;

– 145 (11,5%) – Налог на имущество;

– 108 (8,5%) – Налог на доходы физических лиц;

– 91 (7,2%) – Земельный налог;

– 86 (6,8%) – Актуализация сведений об объектах налогообложения;

– 67 (5,3%) – Задолженность по налогам и сборам;

– 50 (4,0%,) – Возврат / зачет излишне уплаченных налогов;

– 23 (1,8%) – Уклонение от налогообложения;

– 18 (1,4%) – Учет нал/плат. Получение и отказ от ИНН;

– 16 (1,3%) – Юридические вопросы по налогам и сборам;

– 13 (1,0%) – Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами;

– 11 (0,9%) – Оказание услуг в электронной форе. Информационные ресурсы;

– по 10 (0,8%) – Контроль и надзор в налоговой сфере; и Налоговая отчетность.

по остальным категориям процентное соотношение составляет от 0,7% (9) до 0,1% (1) процента.

По всем поступившим обращениям граждан специалистами Управления и Инспекций 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) работников налоговых органов.

В частности, по 1265-и обращениям и заявлениям физических лиц, поступившим в налоговые органы республики в отчетном периоде: Дано разъяснение – 619 (48,9%); Направлено письмо – 322 (25,5%); Направлено в другое ведомство – 2 (0,2%); Направлено в другой ТНО – 23 (1,8%); Оставлено без рассмотрения – 2 (0,2%); Ответ дан другим НО – 25 (2,0%); Отказано в удовлетворении – 8 (0,6%); Отозвано – 5 (0,4%); Переписка прекращена – 1 (0,1%); Удовлетворено – 258(20,4%).

В 3 квартале 2018 года в налоговые органы республики обратилось в операционные залы и принято 38649 граждан, что составляет 90,1% от уровня предшествующего квартала. Из них лично руководителем Управления и начальниками инспекций ФНС России по РМ принято 156 человек. В Консультационный пункт Управления ФНС России по Республике Мордовия за консультацией обратилось 208 человек.

В налоговые органы республики поступил и отработан 12181 телефонный звонок-вопрос по «прямым» и «горячим» линиям налоговых органов, что составляет 59,4% аналогичного показателя 2 квартала 2018 года.

По территориальной принадлежности заявители проживают в следующих регионах:

Дальневосточный ФО – 1 (0,1%); Приволжский ФО –1078 (85,8%); – в том числе из Республики Мордовия – 1048 (82,8%), в том числе из г/о Саранск – 594 (47%); Северо-Западный ФО – 5 (0,4%); Сибирский ФО – 5 (0,4%); Уральский ФО – 9 (0,7%); Центральный ФО – 100 (8,0%); в том числе из г. Москвы – 50 (4,0%); и Московской области – 42 (3,3%); Южный ФО – 9 (0,7%).

В третьем квартале в налоговые органы республики поступило и рассмотрено 147 обращений юридических лиц, что в 1,7 раза больше предшествующего квартала (88). Через сервис Сайта ФНС России «Обратиться в ФНС России» поступило 22 Интернет-обращения; через сервис «Личный кабинет налогоплательщика юридического лица» – поступило 76 обращений, что в целом составляет 75,9% – принятых по электронным каналам связи от общего количества поступивших обращений юридических лиц за отчетный период.

Результативность ответов по обращениям юридических лиц составляет: Дано разъяснение – 76 (50,7%); Направлено письмо – 36 (24,5%); Отказано в удовлетворении – 18 (12%); Удовлетворено (в т.ч. частично) – 16 (10,8%); Отозвано заявителями – 1 (0,7%).

Непосредственно в Управление Федеральной налоговой службы по Республике Мордовия за отчетный период, поступило на рассмотрение и зарегистрировано в базе данных «Заявления граждан» 113 обращений граждан, что составляет 84,3% от количества поступивших в 3 квартале 2018 года.

Обращения поступили, в т.ч.:

– 24 (21,2%) – через сайт ФНС России;

– 15 (13,3%) – через Личный кабинет Налогоплательщика;

– 4 (3,5%) – через Личный кабинет Налогоплательщика;;

– 1 (0,9%) – GOSUSLUGI.RU;

– 18 (15,9%) – через ФНС России;

– 9 (8,0%) – через другой территориальный налоговый орган;

– 16 (14,2%) – от третьего лица;

– 3 (2,7%) – Аппарат Президента РФ;

– 23(20,4%)– лично (почтой), на бумаге.

Тематика задаваемых вопросов определена строго по «Типовому общероссийскому тематическому Классификатору обращений граждан». В процентном выражении от общего количества зарегистрированных заявлений составляет:

– 21 (18,6%) – Уклонение от налогообложения;

– 15 (13,3%) – Налог на доходы физических лиц;

– 14 (12,4%) – Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов;

– по 9 (8%) – Транспортный налог; Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН;

– 6 (5,3%) – Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов; Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей;

– 5 (4,4%) – Земельный налог;

– по 4 (3,5%) – Налог на имущество; Контроль исполнения налогового законодательства.

По остальным категориям процентное соотношение составляет от 0,9% (1) до 1,8% (2)

В анализируемом периоде в Управление поступило 10 повторных обращений. Три обращения отозваны заявителями. Срок исполнения продлевался по 1 обращению. Из других территориальных налоговых органов поступило для исполнения по принадлежности 25 обращений. В иной территориальный налоговый орган по территориальной принадлежности для подготовки ответа на поставленные заявителем вопросы по компетенции перенаправлено 3 обращения. Одно обращение перенаправлено и иной орган по компетенции. На одно (тестовое) обращение срок исполнения не накладывался. Одному обращению присвоен параметр – «Особая важность». Обращения-запросы пользователей информации в соответствии с законом от 09.02.2009 №8-ФЗ в УФНС по РМ в 2018 году не поступали.

В 3 квартале на личном приеме у руководителя Управления и начальников Инспекций по Республике Мордовия было принято 183 заявителя – физических лица. При этом по вопросу трудоустройства обратилось 57 заявителей (31,2%), 14 из них приняты в штат налоговых органов республики. На личном приеме у руководителя УФНС России по Республике Мордовия принято 27 граждан.

По результатам приема, ответы на устные обращения граждан подразделяются по следующим категориям: «Удовлетворено», доводы заявителя признаны законными – 20 (10,9%); «Отклонено», сигналы не подтвердились – 0; «Дано разъяснение» – 163 (89,1%).