СПРАВКА

О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЗАПРОСАМИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИЕЙ В УПРАВЛЕНИИ ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ ПО КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ

**ЗА 2 КВАРТАЛ 2020 ГОДА**

Работа с обращениями граждан в Управлении Федеральной налоговой службы по Калужской области (далее - Управление) проводится в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Регламентом Федеральной налоговой службы, утвержденным приказом ФНС России от 17.02.2014 №ММВ-7-7/53, приказом ФНС России от 18.12.2015 №ММВ-8-17/65дсп@ «Об утверждении Регламента работы сотрудников налоговых органов ФНС России с информационным ресурсом "Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц», Регламента эксплуатации подсистемы «Личный кабинет налогоплательщика индивидуального предпринимателя» налоговыми органами и ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России, утвержденного приказом ФНС России от 11.10.2016 № ММВ-8-6/49дсп@, Временным порядком взаимодействия структурных подразделений территориальных органов ФНС России при обработке в системе электронного документооборота формализованных обращений граждан, направленных через Интернет-сервис «Обратиться в ФНС России», утвержденным распоряжением ФНС России от 31.08.2018 №214@.

Для принятия мер по обеспечению исполнения ответов на запросы граждан общим отделом Управления готовятся Руководителю Управления ежеквартальные справки о соблюдении сроков направления ответов на запросы граждан. За 2 квартал 2020 года все поступившие обращения в письменном виде (по почте или на личном приеме) либо в форме электронного документа (в том числе через Интернет-сервисы «Обратиться в ФНС России» рассмотрены в установленные сроки.

Ответы на Интернет-обращения направленные из Интернет-сервиса «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» исполнялись в течение 20 календарных дней.

Срок рассмотрения Формализованных Интернет- обращений не превышал 5 рабочих дней.

Для улучшения качества работы с обращениями граждан принимаются организационные и административные меры, о чем составляется отчет Руководителю Управления.

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан используются различные формы и методы работы.

Специалисты общего отдела Управления ведут учет обращений граждан во всех территориальных налоговых органах ФНС России по Калужской области, в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям осуществляют контроль их прохождения и исполнения:

- ежедневный контроль - при приеме информации в Системе электронного документооборота (далее – СЭД-Регион) о результатах рассмотрения обращений граждан;

- ежедневный контроль - подготавливаются и рассылаются в структурные подразделения Управления перечни обращений, срок рассмотрения которых истекает в этот день, то есть на дату ответа;

- еженедельный контроль - подготавливаются и рассылаются в структурные подразделения Управления перечни обращений, предварительный срок рассмотрения которых истекает в течение следующей недели (в качестве напоминания о сроках).

В течение второго квартала 2020 года в целях совершенствования работы, в том числе с обращениями граждан, Административно-контрольным управлением ФНС России доводились очередные доработки СЭД-Регион, настройки которых в системе электронного документооборота (СЭД, ДИОНИС) выполнялись сотрудниками отдела информационных технологий Управления. Изменения в технологических процессах обработки корреспонденции осваивались и доводились до исполнителей структурных подразделений Управления общим отделом.

В аппарат Управления во 2 квартале 2020 года поступило на рассмотрение 310 обращений граждан, в том числе  86 Интернет-обращений. Структурными подразделениями Управления подготовлено 293 ответа на обращения граждан, на рассмотрении находятся 17 обращений. Информация о рассмотрении граждан доводится до Руководителя Управления в виде ежеквартальной справки о количестве полученных и отправленных обращений и ответов.

Общим отделом Управления ежемесячно проводится анализ тематики обращений граждан в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан. Анализ поступивших обращений показал, что в течение 2 квартала 2020 года в значительной их части затрагивались вопросы налога на доходы физических лиц (41 обращение или 13,2%), налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов (41 обращение или 13,2%), организации работы с налогоплательщиками (35 обращений или 11,2%), задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (35 обращений или 11,2%), юридические вопросы по налогам и сборам (29 обращений или 9,3%) и др..

В территориальные налоговые органы Калужской области во 2 квартале 2020 года поступило на рассмотрение 15542 обращения граждан, в том числе 8629 Интернет-обращений направленных через электронные сервисы ФНС России [«Обратиться в ФНС России»](http://www.nalog.ru/rn68/service/obr_fts/) и [«Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц»](https://lk2.service.nalog.ru/lk/), что составляет 55,5% от общего числа обращений.

Управлением Федеральной налоговой службой по Калужской области проведена работа по изучению тематики обращений граждан в разрезе территориальных налоговых органов области.

Основная доля обращений во 2 квартале 2020 года поступила от граждан, проживающих в Бабынинском районе Калужской области (Межрайонная ИФНС России №1 по Калужской области) (3616 обращений или 23,3 % от общего числа). Основной темой обращений являются зачет и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов (1408 обращений или 38,9 %), юридические вопросы по налогам и сборам (1616 или 44,6%), вопросы налогообложения доходов физических лиц (370 обращений или 10,2 %), а также налога на имущество (83 обращения или 2,2 %).

Согласно статистическим данным по заявлениям граждан, поступившим в адрес Управления во 2 квартале 2020 года структурными подразделениями Управления, были перенаправлены на рассмотрение в территориальные налоговые органы области 46 обращений.

Общим отделом Управления ежемесячно проводится мониторинг своевременности исполнения контрольных документов (в том числе и Интернет-обращений, направленных с помощью сервиса «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц») в территориальных налоговых органах ФНС России по Калужской области.

Все обращения рассмотрены, письменные разъяснения о применении действующего законодательства о налогах и сборах со ссылками на нормативные и регламентирующие документы даны в установленные сроки.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направлялись в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В течение 2 квартала 2020 года предложений по совершенствованию налогового законодательства, форм и методов работы налоговых органов Калужской области с обращениями от граждан и общественных объединений не поступало.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан

за 2 квартал 2020 года

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 1 |
| 0001.0002.0027.0158 Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением | 1 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 6 |
| 0001.0003.0030.0471 Проблемы предпринимателей‚ работающих без образования юридического лица | 3 |
| 0002.0006.0065.0261 Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов) | 1 |
| 0002.0007.0071.0283 Перерасчет размеров пенсий | 2 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 10 |
| 0003.0008.0086.0539 Водный налог | 1 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 13 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 13 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 11 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 41 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 1 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 41 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 29 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 9 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 35 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 7 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 2 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 3 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 7 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 4 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 31 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 1 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 9 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 1 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 5 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 8 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 7 |
| 0003.0008.0086.1198 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц | 1 |
| 0003.0008.0086.1198 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц | 6 |
|  |  |
| ИТОГО: | 310 |