**Справка о результатах работы с обращениями граждан и запросами**

**пользователей информации в Управлении Федеральной налоговой службы по Кировской области (далее – Управление) и межрайонных ИФНС России по Кировской области, ИФНС России по городу Кирову (далее –Инспекции)**

**за 2019 год**

Одним из самых актуальных вопросов в налоговой сфере становится вопрос о взаимодействии налогоплательщиков с налоговыми органами. Одним из способов обеспечения стабильных и своевременных поступлений в бюджет Российской Федерации является создание комфортных условий для налогоплательщиков, на которых, в соответствии с налоговым законодательством, возложена обязанность по уплате налогов и сборов, страховых взносов. ФНС России обеспечивает расширение сферы оказания государственных услуг для налогоплательщиков, с помощью интернет-сервисов. На официальном сайте ФНС России действуют более 50 электронных сервисов. С их помощью можно заплатить онлайн налоги, сборы, взносы, узнать свой ИНН, предоставить налоговую и бухгалтерскую отчётность в налоговый орган, рассчитать налоги и т. д.

Федеральная налоговая служба постоянно развивает свои электронные сервисы, ведет активную работу по созданию максимально удобного процесса общения населения и бизнеса с государством.

*Статистические данные о количестве поступивших*

*обращений граждан за 2019 год:*

Поступившие обращения граждан в Управлении и Инспекциях систематизируются в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций ФНС России и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан ».

Классификатор содержит перечень из 5 разделов: Государство, общество, политика; Социальная сфера; Экономика; Оборона, безопасность, законность; Жилищно-коммунальная сфера включая различные тематики и вопросы обращений. В налоговых органах наибольшее количество обращений – 99% относится к разделу «Экономика», подразделу «Финансы».

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017   
№ 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» территориальные органы ФНС России ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, выгружают информацию   
о результатах рассмотрения обращений граждан из ПК СЭД- Регион на Портал ССТУ.РФ.

Всеми Инспекциями области выгрузка производится своевременно, Управление на постоянной основе осуществляет контроль за полнотой выгрузки и отражению ответов на обращения на портале.

В аппарат Управления и территориальные налоговые органы Кировской области за 2019 год поступило 20118 обращений, через электронные сервисы 16772. По сравнению с 2018 годом поступило 18890обращений граждан, в том числе 13611 через электронные сервисы , увеличение на 6,5%.

В аппарат Управления за 2019 поступило 973 обращения, в сравнении к 2018 году – 1168 обращений снижение на 16,7%, это обусловлено активной работой нижестоящих органов.

Из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в 2019 году в налоговые органы обращений не поступало. С портала Госуслуг количество обращений на одном уровне – 2019 - 22, 2018- 17.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей:города Кирова – 12568 (62,5% от общего количества), Кирово-Чепецкого района – 1350 (6,7%), Слободского района – 898 (4,5%), Котельничского района – 859 (4,3%).

Существенный удельный вес среди обращений граждан составляли вопросы администрирования имущественных налогов – 30,7 %:

- транспортный налог – 2952 (14,7%)

- налог на имущество – 2568 (12,8%)

- земельный налог – 639 (3,2%)

В сравнении к 2018 году – 36,3% вопросов относилось к имущественным налогам, наблюдается небольшое снижение количества обращений. Достигнуто за счет проведенной информационной работы налоговых органов, как с помощью Интернет-ресурсов, так и путем расширения непосредственных контактов с налогоплательщиками посредством проведения публичных слушаний, семинаров, круглых столов, размещения информации в СМИ, эфирах радиостанции, организации мобильно-информационных пунктов, по вопросам:

- предоставления льгот по уплате имущественных налогов физическим лицам;

- разъяснения по вопросам электронного взаимодействия с налоговыми органами: способы подключения к Личному кабинету налогоплательщика физического и юридического лица, индивидуального предпринимателя, порядка работы с ним;

- порядку предоставления социального и имущественного вычетов, заполнения декларации по форме 3-НДФЛ, встреч с трудовыми коллективами крупных предприятий, банках, учреждениях бюджетной сферы, МУПах по этим и другим вопросам.

В то же время, установлено увеличение количества обращений по вопросам:

- образования задолженности по налогам и сборам – 2105 обращений (10,5%), рост на 3 пункта к 2018 г. – 1410 (7,5%), обусловлен получением сводных налоговых уведомлений налогоплательщиками в 4 квартале 2019 года и неактуальностью данных об уплате налогов в Личном кабинете;

- учет налогоплательщиков, получение и отказ от ИНН - 2352 обращения (11,7%), рост на 5,7 пункта к 2018 г. – 1128 (6%), в основном по вопросу изменения персональных данных налогоплательщиков, что связано с отображением в личном кабинете физического лица нового реквизита «дата регистрации по месту жительства».

- возврата или зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней, и штрафов – 1518 обращений (7,5%) рост на 3,4 пункта к 2018 г. – 776 (4,1%).

Как и прежде, граждане обращаются с вопросами о причинах расхождения данных в информационных ресурсах Инспекции, полученных из внешних источников, с данными налогоплательщиков.

Значительную часть обращений граждан составляли вопросы об актуализации в «Личном кабинете физических лиц» данных о транспортных средствах. Граждане в соответствии с имеющимися у них документами сообщали о не принадлежащем им на праве собственности транспортном средстве, направляли заявления об уточнении данных (даты снятия с учета, регистрационном номере, типе автомобиля). По таким обращениям Инспекциями постоянно проводится работа по уточнению сведений, в том числе путем направления запросов в соответствующие регистрирующие органы, в результате которой в информационный ресурс Инспекции вносились изменения, проводилась корректировка данных в сервисе «ЛКФЛ».

Актуальными остаются вопросы об актуализации в «ЛКФЛ» персональных данных (паспортные данные, СНИЛС, адрес и дата регистрации по месту жительства и т.д.). Среди данных обращений большое количество составляют заявления граждан о смене адреса места жительства.

За отчетный год в Управлении и территориальных налоговых органах на контроль поставлено 19091 обращение (94,9%). Обращения, не поставленные на контроль, - это письма информационного характера, не требующие ответа, в которых граждане направляют документы на возврат НДФЛ или пояснения на требование налогового органа, а также письменные ходатайства физических лиц на снижение санкций за налоговое правонарушение, отзывы обращений, дополнения к обращению. Нарушений по срокам направления ответов на обращения за отчетный период не установлено.

*Личный прием*

В соответствии с утвержденным графиком руководитель Управления осуществляет прием граждан в приёмной Президента Российской Федерации в Кировской области один раз в полугодие. За отчетный год принято 12 налогоплательщиков.

В рамках Общероссийского дня приема граждан 12.12.2019, подведомственными налоговыми органами принято 20 человек.

На личный прием к руководству налоговых органов области в 2019 году обратилось 364 гражданина (в Управление – 34 человека), в сравнении к 2018 году обратилось - 353 человека (в Управление - 35). Также личный прием граждан организован в отделе работы с налогоплательщиками Управления. За отчетный период в отдел обратился 31 гражданин.

В Управлении круглосуточно осуществляется прием обращений абонентов в автоматическом режиме с записью сообщения на автоответчик по «телефону доверия». В 2019 году 5 обращений направлены в территориальные налоговые органы для использования информации при проведении контрольных мероприятий. За получением устных консультации в отдел работы с налогоплательщиками Управления обратились 936 граждан.

*Информация по проведению информационно-разъяснительных мероприятий направленных на снижение обращений граждан за 2019 год:*

С целью снижения количества обращений граждан, а также в рамках повышения налоговой грамотности и информированности налогоплательщиков в 2019 году Управлением, совместно с подведомственными налоговыми органами проведено 917 бесплатных семинаров, в которых приняли участие более 13 тыс. слушателей, разработано 0,8 тыс. информационных материалов, в том числе 0,7 тыс. листовок, 0,1 тыс. буклетов, брошюр и плакатов. Все материалы распространены среди налогоплательщиков. Налоговые органы региона активно взаимодействуют со средствами массовой информации. Так в 2019 году количество размещенных информационных материалов составило 5,4 тыс., в том числе 2,3 тыс. в СМИ (печать, радио, телевидение, интернет - сайты других ведомств), 0,3 тыс. в региональном разделе сайта ФНС России, 2,8 тыс. в операционных залах и на информационных стендах подведомственных инспекций. В 2019 году разработано и доведено до налогоплательщиков 12 аудио и видео материалов по налоговой тематике.

В течение года руководителем УФНС России по Кировской области, а также заместителями руководителя проводились «выездные приемные» в районах области по информированию налогоплательщиков.

Информационные (печатные) материалы подготовлены и размещены на внутренних стендах Инспекций – о порядке предоставления социального и имущественного вычетов, о порядке заполнения декларации по форме 3-НДФЛ, льготах по уплате имущественных налогов в отделениях МФЦ, УФССП по Кировской области, а также в эфире радиостанций и телеканалов. В марте-апреле, ноябре т.г. проведены «Дни открытых дверей» для налогоплательщиков.

Налоговые органы для оперативности информирования граждан направляют информационные материалы в администрации поселений. Информация размещается на сайтах муниципальных образований, а также в местных печатных изданиях. Информирование населения проводится через ресурс общественных организаций, в частности, пресс-релизы налоговой службы размещаются на их официальных сайтах. По итогам заседаний Общественного совета руководители общественных институтов, входящие в его состав, информируют свои коллективы по актуальным вопросам налоговой политики. Общественники, наряду с налогоплательщиками принимают активное участие в публичных слушаниях, которые ежеквартально проводятся Управлением ФНС России по Кировской области.

Все эти мероприятия обеспечивают упрощение взаимодействия между налоговыми органами и налогоплательщиками. Наблюдается повышение уровня правовой и налоговой грамотности населения, формирование у налогоплательщиков ответственности за уплату налогов (культуры налогоплательщика).

Результаты рассмотрения обращений граждан в Управлении ежемесячно, ежеквартально, за год докладываются Руководителю, докладываются на оперативных совещаниях, справка размещается на региональной странице сайта ФНС России. Ежеквартально представляется информация в виде доклада в ФНС России и 1 раз в полугодие о результатах работы докладывается Главному Федеральному инспектору по Кировской области.

Управление уделяет особое внимание предоставлению государственных услуг по обслуживанию и бесплатному информированию налогоплательщиков. Организация и подготовка работы по обращениям граждан и личному приему граждан в Приемной Президента Российской Федерации по Кировской области находится под личным контролем Руководителя Управления Д.А. Смехова.

Управление на постоянной основе продолжает осуществлять контроль за рассмотрением обращений граждан и проведения личного приема.