**Статистические данные**

**поступивших в Управление обращений граждан в марте 2020 года**

Табл.1

|  |  |
| --- | --- |
| Поступило писем в Управление, всего | 209 |
| В том числе: |  |
| 1. Обращения, поступившие в Управление непосредственно от заявителей: | 87 |
| 1.1. письменные обращения, поступившие в Управление лично либо в виде почтового отправления, либо в электронном виде через ЭПЯ;  | 30 |
| 1.2. интернет-обращения, поступившие в Управление через Интернет-сервис «Обратиться в ФНС России»; | 38 |
| 1.3. интернет-обращения, поступившие в Управление через Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц»; | 13 |
| 1.4. интернет-обращения, поступившие в Управление через Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика индивидуального предпринимателя»; | 2 |
| 1.5. интернет-обращения, поступившие в Управление с Единого портала государственных и муниципальных услуг (с сайта GOSUSLUGI.RU). | 4 |
| 2. Обращения, пересланные в Управление из налоговых органов Российской Федерации: | 62 |
| 2.1. ФНС России; | 44 |
| 2.2. МРИ по ЦОД ФНС России; | 1 |
| 2.3. МИ ФНС России по ЦОД №2; | 1 |
| 2.4. УФНС России по субъектам РФ; | 15 |
| 2.5. Межрайонная ИФНС России № 5 по Пермскому краю. | 1 |
| 3. Обращения, пересланные в Управление для рассмотрения и исполнения органами федеральной (региональной) исполнительной власти: | 60 |
| - Прокуратура Саратовской области, районов г. Саратова; | 5 |
| - Правительство Саратовской области; | 1 |
| - Администрация МО Город Саратов; | 3 |
| - Депутат Государственной Думы Панков Н.В.; | 1 |
| - Уполномоченный по правам человека в Саратовской области; | 1 |
| - Министерство социального развития Саратовской области; | 15 |
| - Управление Роспотребнадзора по Саратовской области; |  |
| - Управление ветеринарии Правительства Саратовской области; | 1 |
| - ТО Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области в городе Саратове; | 1 |
| - Государственная инспекция труда в Саратовской области; | 8 |
| - Следственное управление СК по Саратовской области; | 6 |

Анализ поступивших писем и заявлений граждан за отчетный период показывает, что в центре внимания находятся вопросы администрирования имущественных налогов - 49 обращений (23,44% от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило 9 обращений (4,3% от общего числа), транспортного налога - 7 обращений (3,34% от общего числа), земельного налога – 3 обращения (1,43% от общего числа). Заявления по вопросам налоговых преференций и льгот физическим лицам составили 19 обращений (9,09% от общего числа). К тому же, обращения поступали по вопросу получения налоговых уведомлений об оплате налога – 1 обращение (0,47% от общего числа), актуализации сведений об объектах налогообложения – 10 обращений (4,78% от общего числа).

Существенную часть обращений граждан составляли вопросы контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами – 34 обращения (16,26% от общего количества).

Значительное количество обращений граждан составили вопросы возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов - 24 обращения граждан (11,48% от общего числа).

Актуальными для граждан являлись вопросы осуществления надзора в области организации и проведения азартных игр и лотерей – 14 обращений (6,69% от общего числа).

Заявители обращались по вопросам осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов – 11 обращений (5,26% от общего числа) и уклонения от налогообложения – 11 обращений (5,26% от общего числа).

Большую часть обращений составляли вопросы обжалования решений государственных органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц – 10 обращений (4,78% от общего числа).

Все поступившие в Управление заявления граждан после регистрации были направлены на исполнение (для ответа заявителю) в структурные подразделения. Обращения, не относящиеся к компетенции налоговых органов, были перенаправлены в сторонние организации по принадлежности. Отдельные обращения были направлены на исполнение в Межрайонные ИФНС России по Саратовской области и ИФНС России по районам г. Саратова.

В отчетном периоде общим отделом снято с контроля 228 обращений граждан со сроком исполнения с 01.03.2020 по 31.03.2020 (табл.2). Все они исполнены в срок, из них:

- 1 перенаправлено в УФНС России по Краснодарскому краю для рассмотрения по существу вопросов и проведения контрольных мероприятий;

- 1 перенаправлено по подведомственности в Управление Министерства юстиции РФ по Саратовской области для рассмотрения и направления ответа;

- 8 обращений направлены на исполнение в Межрайонные ИФНС России по Саратовской области и ИФНС России по районам г.Саратова, по которым даны ответы заявителям и доложено об исполнении в Управление.

Помимо письменных обращений, граждане приходили на личный прием. Так, в марте 2020 года 16 граждан было принято руководителем Управления: 10 граждан в приемной Президента Российской Федерации в Саратовской области 02.03.2020 года, 1 гражданин в приемной руководителя УФНС России по Саратовской области 04.03.2020 года, 5 граждан в г.Балаково Саратовской области 12.03.2020. К тому же, 1 гражданин был принят в приемной заместителя руководителя УФНС России по Саратовской области 03.03.2020 года, Всем заявителям, с их согласия, в ходе приема были даны устные разъяснения по интересующим вопросам.