**СПРАВКА**

о работе с обращениями граждан в Управлении Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю и подведомственных инспекциях

в июле 2017 года

 В июле 2017 года в Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю и подведомственные инспекции поступило на рассмотрение 2344 обращения граждан, в том числе 437 интернет - обращений (18,6 % от общего числа), направленных физическими лицами с помощью онлайн - сервисов «Обратиться в ФНС России», «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» и «Личный кабинет налогоплательщика для индивидуальных предпринимателей». По сравнению с аналогичным периодом 2016 года общее количество обращений граждан увеличилось на 54 % (в июле 2016 года поступило 1518 обращений), количество интернет - обращений увеличилось на 40 % (в июле 2016 года поступило 312 интернет - обращений).

 Существенный удельный вес обращений граждан в июле 2017 года составляли вопросы администрирования имущественных налогов (838 обращений граждан или 35,8 % от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило 420 обращений (17,9 %), транспортного налога – 336 обращений (14,3 %) и земельного налога – 82 обращения (3,5 %). В основном заявители просили уточнить сведения об объектах собственности, актуализировать сведения по адресным данным, уточнить налоговые обязательства, предоставить налоговые льготы.

 В июле 2017 года поступило 428 обращений (18,2 % от общего числа) по вопросам налогообложения малого бизнеса. Индивидуальные предприниматели задавали вопросы об организации и ведении малого бизнеса, просили разъяснить нововведения в налоговом законодательстве (по тарифам страховых взносов на пенсионное, социальное и медицинское страхование, расчетам дополнительного взноса при доходах свыше 300000 рублей за год и т.д.).

 Немалая часть поступивших обращений содержала вопросы возникновения задолженности по налогам и сборам (385 или 16,4 % от общего числа).

 По налогообложению доходов физических лиц поступило 233 обращения или 9,9 % от общего числа. В основном обращения по данной тематике содержали вопросы о порядке предоставления имущественного, стандартного и социального налоговых вычетов; о сдаче в аренду квартиры и декларировании полученных доходов; о налогообложении имущества, реализованного в 2016 году и находящегося в собственности менее или более 3-5 лет; пояснения по представленным в налоговый орган декларациям 3-НДФЛ, расчетам 6-НДФЛ и справкам 2-НДФЛ.

 Кроме того, в июле 2017 года поступило 144 (6,1 %) обращения с просьбой о зачете или возврате излишне уплаченных и (или) излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов; 74 (3,1 %) обращения по вопросам работы с налогоплательщиками; 41 (1,7 %) обращение по вопросам налоговых правонарушений и ответственности за их совершение; 36 (1,5 %) обращений по вопросам регистрации и учета налогоплательщиков; 16 (0,7 %) обращений по вопросам применения ККТ.

 В отдельных обращениях заявители задавали вопросы о предоставлении отсрочки на уплату налога, работе электронных сервисов на сайте Федеральной налоговой службы, об обработке персональных данных и т.д.

 В отчетном периоде на контроль поставлено 1624 обращения граждан или 69,3 % от числа поступивших за данный период (720 обращений было направлено дополнительно к имеющейся переписке или определены как письма информационного характера, не требующие ответа).

 В июле 2017 года отсутствуют обращения, ответ на которые направлен с нарушением контрольного срока исполнения.

 В приемные Управления Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю и подведомственных инспекций в июле 2017 года обратилось 24 гражданина. Всем гражданам даны разъяснения, в необходимых случаях приняты заявления для рассмотрения и подготовки письменных ответов.

 Запросов от пользователей информацией о деятельности федерального государственного органа в отчетном периоде не поступало.

 УФНС России по Забайкальскому краю и подведомственными инспекциями на постоянной основе проводятся мероприятия, направленные на улучшение качества работы с обращениями граждан.

 Информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан ежемесячно докладывается руководству УФНС России по Забайкальскому краю и подведомственных инспекций.

 Из общего числа поступивших обращений непосредственно в аппарат Управления Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю в июле 2017 года поступило на рассмотрение 55 обращений, в том числе29 интернет - обращений (52,7 % от общего числа).По сравнению с аналогичным периодом 2016 года общее количество обращений увеличилось в 2 раза (в июле 2016 года поступило 27 обращений), количество интернет - обращений увеличилось в 2,6 раза (в июле 2016 года поступило 11 интернет - обращений). Обращения, поставленные на контроль в Управлении (50 или 90,9 %), исполнены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.