Приложение № 1

**СПРАВКА**

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

в сентябре 2017 года

 В сентябре 2017 года в Управление Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю и подведомственные инспекции поступило на рассмотрение 2205 обращений граждан, в том числе 546 интернет - обращений (24,8 % 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 уменьшилось на 9,9 % (в сентябре 2016 года поступило 2448 обращений), количество интернет - обращений уменьшилось на 7,1%(в сентябре 2016 года поступило 588 интернет - обращений).

 Существенный удельный вес обращений граждан в сентябре 2017 года составляли вопросы администрирования имущественных налогов (998 обращений или 45,3 % от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты налога на имущество поступило 557 обращений (25,3 %), транспортного налога – 354 обращения (16,0 %) и земельного налога – 87 обращений (4,0 %). В основном заявители просили уточнить сведения об объектах собственности, актуализировать сведения по адресным данным, уточнить налоговые обязательства, предоставить налоговые льготы. В связи с выгрузкой сводных налоговых уведомлений за 2016 год в интернет - сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц», большинство обращений по вопросам исчисления и уплаты имущественных налогов было направлено заявителями через данный ресурс.

 В сентябре 2017 года поступило 480 обращений (21,8 % от общего числа) по вопросам налогообложения малого бизнеса. Индивидуальные предприниматели задавали вопросы об организации и ведении малого бизнеса, просили разъяснить налоговое законодательство в части тарифов страховых взносов на пенсионное, социальное и медицинское страхование, расчетов дополнительного взноса при доходах свыше 300000 рублей за год и т.д.).

 Кроме того, в сентябре 2017 года поступило 140 (6,3 %) обращений по налогообложению доходов физических лиц и администрированию страховых взносов, 121 (5,5 %) обращение с просьбой о зачете или возврате излишне уплаченных и (или) излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов; 104 (4,7%) обращения по вопросам возникновения задолженности по налогам и сборам; 101 (4,6 %) обращение по вопросам работы с налогоплательщиками, 21 (1,0 %) обращение по регистрации и учету налогоплательщиков, 10 (0,5 %) обращений по вопросам налоговых правонарушений и ответственности за их совершение.

 В отдельных обращениях заявители задавали вопросы о порядке применения ККТ, предоставлении отсрочки на уплату налогов, обработке персональных данных и т.д.

 В отчетном периоде на контроль поставлено 1566 обращений граждан или 71,0 % от числа поступивших за данный период (639 обращений были направлены дополнительно к имеющейся переписке или определены как письма информационного характера, не требующие ответа).

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

 В приемных Управления Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю и подведомственных инспекций в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан, на который в сентябре 2017 года обратилось 23 человека. Гражданам даны устные 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 сентябре 2017 года поступило на рассмотрение 83 обращения, в том числе44 интернет - обращения (53,0 %).По сравнению с аналогичным периодом 2016 года общее количество обращений увеличилось на 45,6 % (в сентябре 2016 года поступило 57 обращений), количество интернет - обращений увеличилось на 18,9 % (в сентябре 2016 года поступило 37 интернет - обращений). Обращения, поставленные на контроль (75 или 90,4 %), исполнены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.