**Справка**

**о работе с обращениями граждан**

**в Управлении Федеральной налоговой службы по Брянской области**

**за 1 квартал 2015 года**

В Управление Федеральной налоговой службы по Брянской области   
в 1 квартале 2015 года поступило на рассмотрение 134 обращения граждан, что на 29% меньше поступивших в 4 квартале 2014 года.

Обращения, направленные через online - сервисы «Обратиться в ФНС России» и «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» с Интернет-сайта ФНС России [www.nalog.ru](http://www.nalog.ru) составили 34% от общего числа поступивших обращений.

В отчетном периоде наибольшее количество обращений поступило по вопросам:

-исчисления и уплаты транспортного налога, налога на имущество, земельного налога (35 обращений или 26% от общего числа обращений);

-обжалования решений государственных органов и должностных лиц   
(31 обращение или 23%);

-исчисления и уплаты налога на доходы физических лиц (16 обращений или 12%);

-налоговых правонарушений, ответственности за их совершение   
(12 обращений или 9%);

-задолженности по налогам и сборам (8 обращений или 6%).

Следует отметить обращения налогоплательщиков с жалобами на действия (бездействие) налоговых органов и их должностных лиц, а также на акты ненормативного характера в рамках досудебного урегулирования налоговых споров.

Всего в отчетном периоде рассмотрено 19 жалоб (или 61% от поступивших жалоб), из них:

-13 жалоб оставлено без удовлетворения (68%),

-3 жалобы удовлетворены полностью (16%),

-3 жалобы удовлетворены частично (16%).

Кроме того, 3 жалобы оставлены без рассмотрения в соответствии с пунктом 1 статьи 139.3 НК РФ.

В отчетном периоде судом рассмотрено с вынесением судебного решения без удовлетворения 5 обращений граждан об обжаловании решения налогового органа по проверке, а также действий налогового органа.

В 1 квартале на контроле в Управлении находилось 128 обращений граждан   
(или 96%). Шесть обращений (или 4% от поступивших обращений) носили информационный характер или являлись дополнением к ранее направленным обращениям.

Десять обращений граждан были перенаправлены Управлением для рассмотрения и подготовки ответа в подведомственные налоговые органы. Все пересланные обращения поставлены налоговыми органами на контроль и рассмотрены без нарушения контрольного срока исполнения с представлением в Управление копии ответа, направленного в адрес заявителя.

На личный прием к руководству Управления в 1 квартале 2015 года обратилось 6 человек. Всем обратившимся даны письменные и устные разъяснения в сроки и в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (с учетом изменений, внесенных Федеральным законом от 27.07.2010 № 227-ФЗ).

Информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан в Управлении и в территориальных налоговых органах ежемесячно докладывается руководителю Управления.

Управлением на постоянной основе проводятся мероприятия, направленные на улучшение работы с обращениями граждан. Так, на постоянной основе Управлением проводятся семинары, курсы повышения квалификации кадрового состава, направленные на повышение качества обслуживания налогоплательщиков и предоставляемых услуг налоговыми органами Брянской области.

В марте 2015 года Управлением и налоговыми органами области были организованы и проведены Дни открытых дверей по информированию граждан о налоговом законодательстве и порядке заполнения налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц, а также о возможностях online - сервисов ФНС России.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.01.2015 по 31.03.2015

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.1285 Наставничество на государственной гражданской службе | 1 |
| 0001.0002.0027.0758 Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя | 2 |
| 0001.0003.0031.0475 Регистрация‚ перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 1 |
| 0003.0008.0086.0333 Налоговая служба: налоги‚ сборы и штрафы | 1 |
| 0003.0008.0086.0334 Налоговые правонарушения‚ ответственность за их совершение | 12 |
| 0003.0008.0086.0542 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц | 34 |
| 0003.0008.0086.0760 Земельный налог | 12 |
| 0003.0008.0086.0763 Транспортный налог | 6 |
| 0003.0008.0086.0764 Налог на имущество | 18 |
| 0003.0008.0086.0765 Налог на доходы физических лиц | 16 |
| 0003.0008.0086.0767 Госпошлина | 1 |
| 0003.0008.0086.0768 Налогообложение малого бизнеса | 2 |
| 0003.0008.0086.0769 Задолженность по налогам и сборам | 8 |
| 0003.0008.0086.0770 Уклонение от налогообложения | 2 |
| 0003.0008.0086.0771 Применение ККТ | 1 |
| 0003.0008.0086.0772 Получение и отказ от ИНН |  |
| 0003.0008.0086.0774 Юридические вопросы по налогам и сборам | 1 |
| 0003.0008.0086.0775 Зачет и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов‚ сборов‚ пеней‚ штрафов | 2 |
| 0003.0008.0086.0777 Организация работы с налогоплательщиками | 8 |
| 0003.0008.0086.1471 Государственная регистрация юридических лиц | 4 |
| 0003.0009.0102.0433 Качество товаров. Защита прав потребителей | 1 |
| 0003.0012.0134.0000 Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами | 1 |
| ИТОГО: | 134 |