**СПРАВКА**

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией в УФНС России по Калининградской области и территориальных налоговых органах за 3 квартал 2016 года

За 3 квартал 2016 года в налоговые органы Калининградской области поступило 12 375 обращений граждан, что на 17% меньше, чем в аналогичном периоде 2015 года (14 821 обращение) и на 7% меньше, чем обращений граждан, поступивших во 2 квартале 2016 года (13 220 обращений). Из них 4 314интернет-обращений, поступивших через Интернет - сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (далее – ЛК2), 318интернет-обращений, поступивших через Интернет-сервис «Обратиться в ФНС России».В 3 квартале 2016 года поставлено на контроль 8 081 обращение граждан. Кроме того, на контроле в налоговых органах Калининградской области находилось еще
1 213 обращений граждан, поступивших в налоговые органы в более ранние сроки. Таким образом, всего на контроле в 3 квартале 2016 года находилось 9 294 обращения.

В налоговых органах Калининградской области в 3 квартале 2016 года не поставлено на контроль в ПК СЭД-регион 4 192 обращения граждан (33 % от общего количества). Причиной не постановки на контроль является характер данных обращений, в частности, дополнительные документы к ранее направленным обращениям, ответы налогоплательщиков на информационные письма налоговых органов, отзывы ранее направленных обращений, в связи с урегулированием вопроса, а также письма информационного характера, не требующие ответа.

В отчетном периоде налоговыми органами Калининградской области с нарушением срока исполнено 3 обращения или 0,02% от общего количества исполненных обращений граждан в 3 квартале 2016 года. Сотрудникам, допустившим нарушение, будут уменьшены выплаты средств материального стимулирования за 3 квартал 2016 года, а Инспекции будет проведено уменьшение рейтингового балла.

Наиболее значимыми и острыми вопросами, содержащимися в обращениях граждан, являются вопросы, связанные с исчислением имущественных налогов физическим лицам, в том числе предоставление льгот по имущественным налогам, и как следствие, вопросы, связанные с возникновением необоснованной задолженности по имущественным налогам. Так в 3 квартале 2016 года в адрес налоговых органов 3 362 заявителей (27% от общего количества).

Заявители обращались с вопросами связанными с порядком применения в качестве налоговой базы кадастровой стоимости объектов налогообложения по земельному налогу и налогу на имущество физических лиц. Высокую обеспокоенность граждан вызвало несвоевременное отражение информации об уплаченном имущественном налоге в сервисе «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц».

Не перестают поступать обращения граждан по вопросам исчисления и уплаты транспортного налога. Заявители просили произвести перерасчет суммы налога в связи с отчуждением транспортного средства в налоговом периоде, а также направляли сведения для предоставления им льготы по уплате налога. По данной тематике поступило 1 042 обращений граждан (8,4 % от общего числа).

По вопросу исчисления и уплаты земельного налога поступило 387 обращений, что составило 3 %. Граждане обращали внимание на значительное увеличение сумм исчисленного налога, в связи с его исчислением по кадастровой стоимости земельного участка.

Весомая доля обращений граждан касалась вопросов исчисления и уплаты налога на имущество (1 933 обращения или 15  % от общего числа). Заявители в своих обращениях высказывали несогласие с выставленной суммой налога, в связи с содержанием в налоговых уведомлениях неактуальных сведениями об объектах. По данному вопросу налоговыми органам Калининградской области посредством системы межведомственного взаимодействия на постоянной основе направляются запросы в регистрирующие органы Калининградской области для актуализации сведений по налогоплательщикам.

Остаются актуальными обращения граждан по вопросам разъяснения налогообложения малого бизнеса. Заявителями было направлено 1 793 обращений (14 % от общего количества). Граждане в своих обращениях просят разъяснить положения закона Калининградской области от 25.11.2015 № 469 «Об установлении налоговой ставки в размере ноля процентов для индивидуальных предпринимателей при применении упрощенной системы налогообложения и патентной системы налогообложения». Основными причинами таких обращений является стремление налогоплательщиков получить официальный ответ налоговых органов по интересующим их вопросам. Заявителей так же интересуют вопросы получения патента, перехода на упрощенную систему налогообложения, а также применение индивидуальными предпринимателями системы налогообложения в виде единого налога на вмененный доход для отдельных видов деятельности.

Значительная часть писем поступила по вопросам образования задолженности по имущественным налогам физических лиц. Граждане в своих обращениях интересуются, за какой период и за какое имущество образована задолженность. Причинами таких обращений являются отражение в «Личном кабинете налогоплательщика физического лица» (далее – ЛК2) общих сумм задолженности. По данному направлению поступило1 171 обращения (9 % от общего количества).

 По всем обращениям граждан, направленным в налоговые органы Калининградской области, проводится комплексный анализ фактов, отраженных в обращении, информации, содержащейся в информационных ресурсах, а так же положений Налогового кодекса Российской Федерации и иных нормативных актов, с целью дачи исчерпывающего ответа на поставленный вопрос.

В целях устранения причин и условий, вызывающих повышенную активность авторов обращений налоговыми органами Калининградской области проводится информационно-разъяснительная работа о возможностях получения государственных услуг с помощью электронных сервисов, размещенных на официальном сайте ФНС России.

В целях повышения уровня налоговой грамотности населения, а также информирования граждан об изменениях налогового законодательства Отделом на постоянной основе проводится информационно-разъяснительная работа через СМИ.

На постоянной основе проводится мониторинг отрицательных комментариев пользователей интернет - сервисов ФНС России на предоставление государственных услуг и в оперативном порядке принимаются меры по устранению замечаний налогоплательщиков.

Вместе с тем, с учетом того, что массовая рассылка налоговых уведомлений на уплату имущественных налогов на территории Калининградской области производилась в октябре 2016 года, Управление прогнозирует резкий рост количества обращений, поступивших в налоговые органы, и, как следствие, увеличение количества обращений, рассмотренных с нарушением срока.