**СПРАВКА**

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией в УФНС России по Калининградской области и территориальных налоговых органах за 4 квартал 2016 года

В 4 квартале 2016 года в налоговые органы Калининградской области поступило 34 721 обращение граждан, что в 2,5 раза больше количества обращений, поступивших в аналогичном периоде 2015 года (13 865), что также составляет 49% от обращений граждан, поступивших за 2016 год (71 088).

В отчетном периоде в налоговые органы Калининградской области поступило 19 762 интернет-обращения, направленных гражданами через Интернет - сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (далее – ЛК2) и 1 158 интернет–обращений, поступивших через Интернет-сервис «Обратиться в ФНС России».

Налоговыми органами Калининградской области поставлено на контроль 30 687 обращений граждан (88 % от общего количества). Кроме того, на контроле в отчетном периоде находилось еще 1 410 обращений граждан, поступивших в налоговые органы в более ранние сроки. Таким образом, всего на контроле находилось 32 097 обращений граждан.

С учетом того, что налоговые уведомления поступили на почтовые отделения Калининградского филиала ФГУП «Почта России» только в последних числах сентября, массовые обращения граждан, поступившие в налоговые органы, пришлись на 4 квартал 2016 года. Увеличение количества обращений в основном связано с некорректными сведениями об объектах налогообложения граждан и, как следствие, неправильным исчислением имущественных налогов.

С целью восстановления сведений о фактах владения объектами налоговыми органами Калининградской области посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) направлялись запросы в регистрирующие органы, по результатам полученных ответов факты владения были поставлены на учет.

Вместе с тем, сведения, представленные ГИБДД УМВД России по Калининградской области через СМЭВ, содержат много некорректной информации о регистрационных действиях, а в большинстве представленных сведений отсутствует дата снятия с регистрационного учета транспортных средств, что повлияло на правильность исчисления транспортного налога, и, как следствие, обращение граждан в налоговые органы по вопросу перерасчета транспортного налога.

Значительное увеличение обращений граждан и в разы увеличившаяся нагрузка на сотрудников налоговых органов в 4 квартале 2016 года повлияли на соблюдение установленных сроков по рассмотрению обращений граждан и качество предоставляемых ответов. В Калининградской области основная нагрузка по работе с обращениями граждан приходится на 3 Инспекции, осуществляющие администрирование физических лиц и индивидуальных предпринимателей.   
Так, в отчетном периоде 2016 года в адрес данных Инспекций гражданами было направлено 32 946 обращений (95%), из них ЛК2 – 19 042 обращения (58% со сроком исполнения 20 дней). Только в Межрайонную ИФНС России № 8 по городу Калининграду (администрирующую всех физических лиц города Калининграда) - 15 312 обращений (46%), из них ЛК2 – 9 633 (63% от поступивших в инспекцию), что составило в среднем по 240 обращений в день, из них ЛК2 – 150 обращений. При этом в 3 квартале 2016 года в адрес Инспекции поступило 5 940 обращений граждан, из них ЛК2 - 2 220 и среднее количество поступления составило 90 обращений в день, из них ЛК2 – 34 обращения. Увеличение в 2,6 раза количества обращений, поступивших в Инспекцию в 4 квартале 2016 года, а обращений ЛК2 в 4,3 раза (со сроком исполнения 20 дней), повлекло за собой нарушение порядка действий должностных лиц при рассмотрении обращений и подготовки ответа заявителям.

Основную часть обращений граждан составляют вопросы исчисления и уплаты имущественных налогов. Налогоплательщики не согласны с выставленной к уплате суммой налога, просят пересчитать сумму налога к уплате в связи с прекращением права собственности на объект налогообложения, а также сообщали о факте неполучения налоговых уведомлений. Так в отчетном периоде по данной тематике в адрес налоговых органов направлено 21 207 обращений (61% от общего количества), из них по транспортному налогу – 11 204 (53%), налогу на имущество – 7 867 (37%) и земельному налогу 2 136 (10%).

В центре внимания граждан продолжают оставаться вопросы возникновения задолженности по налогам и сборам. Так, в отчетном периоде по данному вопросу в налоговые органы Калининградской области обратилось 2 742 заявителя (8% от общего количества).

В целях устранения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан в территориальных налоговых органах города Калининграда и области в операционных залах по приему налогоплательщиков оформлены стенды с информацией разъясняющей налоговое законодательство и порядок предоставления государственных услуг. На сайте ФНС России в региональном разделе представлены графики личного приёма руководителями налоговых органов Калининградской области. Сотрудники отдела работы с налогоплательщиками письменно и устно консультируют налогоплательщиков по вопросам применения налогового законодательства и иным вопросам, входящим в компетенцию налоговых органов, а также проводят консультирование при непосредственном присутствии обратившегося гражданина.