|  |  |
| --- | --- |
|  | Руководителю УФНС России по Камчатскому краю  М.Ю. Кузьминой |

СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией

в налоговых органах Камчатского края в третьем квартале 2019 года

По данным СЭД-Регион в налоговые органы Камчатского края в 3 квартале 2019 года поступило на рассмотрение **2502** обращения граждан. Всего в отчетном периоде через **электронные сервисы** направлено **1617** обращений граждан (или **65%** от общего числа обращений). Из них 222 обращения - посредством электронного сервиса «Обратиться в ФНС России» (9% от общего числа обращений), 1393 обращения поступили через интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика» (56% от общего числа обращений), а также 2 обращения, поступившие с сайта GOSUSLUGI.RU.

По сравнению с аналогичным периодом 2018 года общее количество обращений **уменьшилось на 23%** (в 3 квартале 2018 года поступило 3251 обращение). Количество обращений, поступивших через электронные сервисы, **увеличилось на 13%** (в 3 квартале 2018 года через электронные сервисы поступило 1233 обращения).

Основной удельный вес обращений граждан, поступивших в налоговые органы Камчатского края в 3 квартале 2019 года, составляют вопросы, связанные с **администрированием имущественных налогов** - 1057 обращений (**42%** от общего числа). Большая часть обращений отнесена к вопросам начисления и уплаты **транспортного налога** - 637 обращений (**25%**), **налога на имущество** – 333 обращения (**13%**) и **налога на землю** – 87 писем (**3%**).

Весомая часть поступивших в отчетном периоде обращений содержит письма с вопросами о **наличии задолженности** по имущественной группе налогов и возможности ее урегулирования - 284 обращения (**11%** от общего числа обращений).

Значительная часть поступивших в отчетном периоде обращений связана с вопросами **налогообложения доходов физических лиц** - 270 обращений (**11%** от общего числа обращений). Граждан интересуют вопросы предоставления имущественных вычетов, порядка представления и срока проведения камеральной налоговой проверки деклараций по форме 3 – НДФЛ и возврата денежных средств, а также факты нарушения трудового законодательства.

Одной из острых тем, поднимаемых в обращениях, остается тематика **«Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм, налогов, сборов, пеней, штрафов»** – 223 обращения (**9%** от общего числа обращений).

В обращениях по данной тематике поднимаются вопросы своевременности принятия решений о возврате сумм социальных и имущественных налоговых вычетов. В соответствии с законодательством в адрес налогоплательщиков направляются разъяснения по порядку и срокам принятия решений о возврате сумм заявленных налоговых вычетов с подробными описаниями оснований, установленных статьей 78 Налогового кодекса Российской Федерации.

Актуальным для граждан остается вопрос, относящийся к тематике **«Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН»** - 198 обращений (**8%** от общего числа обращений). В своих обращениях заявители уведомляли об изменении места жительства, просили уточнить персональные данные, в том числе представленных ФМС, сообщали о наличии двух ИНН, а также обращались за получением разъяснений о законодательстве по государственной регистрации.

К перечню проведённых в 3 квартале 2019 года мероприятий, направленных на устранение причин и условий, способствующих активности обращений граждан по вопросам, решение которых входит в компетенцию налоговых органов края, относится работа по повышению налоговой грамотности населения Камчатского края и проведению информационной кампании по порядку исчисления и уплате имущественных налогов.

Проводимые в отчётном периоде информационные мероприятия включали в себя: личное информирование, проведение семинарских занятий, трансляции информации через радиоузлы, выступления на TV-каналах, а также публикации газетных статей в местных СМИ и размещение новостных событий на официальном сайте ФНС России.

В отчетном периоде в приёмных руководства Управления Федеральной налоговой службы по Камчатскому краю и подведомственных инспекций принято 12 граждан. Всем обратившимся заявителям уполномоченными должностными лицами устно даны подробные разъяснения по интересующим их вопросам.

В ходе проведения 6 сентября 2019 года личного приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Камчатском крае руководителем Управления ФНС России по Камчатскому краю М.Ю.Кузьминой принято двое заявителей. Гражданами заданы вопросы по применению порядка предоставления социального налогового вычета и разъяснению условий регистрации индивидуальных предпринимателей. На поставленные вопросы граждане получили исчерпывающие устные разъяснения.

Начальник общего отдела С.Ю. Богомолова

Согласовано:

Заместитель руководителя О.И. Осипчук