|  |  |
| --- | --- |
|  | Руководителю УФНС России  по Камчатскому краюМ.Ю. Кузьминой |

СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией

в налоговых органах Камчатского края в четвертом квартале 2019 года

По данным СЭД-Регион в налоговые органы Камчатского края **в 4 квартале 2019** года **поступило** на рассмотрение **3710** обращений граждан. Всего в отчетном периоде через **электронные сервисы** направлено 2289 обращений граждан (или **62%** от общего числа обращений). Из них 348 обращений - посредством электронного сервиса **«Обратиться в ФНС России»** (**9%** от общего числа обращений), 1939 обращений поступили через интернет-сервис «**Личный кабинет налогоплательщика**» (**52%** 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 2%** (в 4 квартале 2018 года поступило 3785 обращений). Количество обращений, поступивших через **электронные сервисы, уменьшилось на 3%** (в 4 квартале 2018 года через электронные сервисы поступило 2349 обращений).

Основной удельный вес обращений граждан, поступивших в налоговые органы Камчатского края в 4 квартале 2019 года, составляют вопросы, связанные с **администрированием имущественных налогов** - 1821 обращение (**49%** от общего числа). Большая часть обращений отнесена к вопросам начисления и уплаты **транспортного налога** - 1198 обращений (**32%**), **налога на имущество** – 436 обращений (**12%**) и **налога на землю** – 187 писем (**5%**).

Заявители в своих обращениях сообщали об излишне исчисленном транспортном налоге, о повторном начислении транспортного налога в связи с изменением места жительства, начислении налога на не принадлежащие заявителям на праве собственности объектов недвижимости, о предоставлении льготы по имущественным налогам.

Весомая часть поступивших в отчетном периоде обращений содержит письма с вопросами **о наличии задолженности** по имущественной группе налогов и возможности ее урегулирования - 441 обращение (**12%** от общего числа обращений). Причиной направления обращений является некорректное заполнение платежных документов гражданами и несвоевременное осуществление платежей, несвоевременное поступление сведений из регистрирующих органов о снятии с учета имущественных объектов.

В 4 квартале 2019 года значительное количество обращений поступило по тематике **«Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН»** - 435 обращений (**12%**). Наибольшее количество поступивших по данному вопросу обращений граждан связано с получением разъяснений о законодательстве государственной регистрации, предоставлении сведений из ЕГРЮЛ и ЕГРИП, наличием у физического лица нескольких ИНН.

Значительная часть поступивших в отчетном периоде обращений связана с вопросами налогообложения **доходов физических лиц** - 192 обращения (**5%** 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»** – 149 обращений (**4%** 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.

К перечню проведённых в 4 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.

К дополнительным аспектам информационных мероприятий также относится размещение на информационных экранах, расположенных в операционных залах инспекций, видеороликов по налоговой тематике и рекламы социальной направленности, разработанных ФНС России, а именно: «Личный кабинет для физических лиц»; «Личный кабинет юридического лица»; «Личный кабинет индивидуального предпринимателя»; «Последствия неуплаты имущественных налогов»; «В новый год без долгов»; «Социальные и имущественные налоговые вычеты»; «Заплати налоги» и другие.

В отчетном периоде в приёмных руководства Управления Федеральной налоговой службы по Камчатскому краю и подведомственных инспекций принято 11 граждан. Всем обратившимся заявителям уполномоченными должностными лицами устно даны подробные разъяснения по интересующим их вопросам.

Начальник общего отдела С.Ю. Богомолова

Согласовано:

Заместитель руководителя О.И. Осипчук