Согласовано:

Заместитель руководителя УФНС

России по Камчатскому краю

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.И. Осипчук

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**Работа с обращениями граждан**

В целях повышения уровня защиты конституционных прав граждан на обращение в государственный орган Российской Федерации, в налоговых органах Камчатского края организована работа по рассмотрению письменных обращений, не являющихся налоговой и бухгалтерской отчетностью, а также личный прием граждан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Автоматизированный учет письменных обращений граждан реализован в системе электронного документооборота (СЭД) посредством использования базы данных регистрации заявлений и жалоб граждан (БД «Канцелярия ЗГ»); данные о личном приеме граждан фиксируются в базе данных «Обращения граждан».

Прием Интернет-обращений реализован на официальном Интернет-сайте Федеральной налоговой службы [***www.nalog.ru***](http://www.nalog.ru) через Интернет-сервис «Обратиться в ФНС России» (Интернет-сайт), через Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (ЛК-2) и сайта GOSUSLUGI.RU.

В налоговые органы Камчатского края **в 2019 году** поступило на рассмотрение **11191** обращение граждан, в том числе через **электронные сервисы** «Обратиться в ФНС России» и Интернет – сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (ЛК2) – **7572** обращения (**68%** от общего числа обращений), с сайта GOSUSLUGI.RU – 16 обращений.

По сравнению с 2018 годом количество обращений **уменьшилось на 10%** (в 2018 году поступило 12393 обращения). Количество обращений, поступивших через  **электронные сервисы,** по сравнению с 2018 годом **увеличилось на 8%** (в 2018 году поступило 7030 Интернет-обращений).

Основную долю обращений в отчётном периоде составили вопросы **администрирования имущественных налогов** – 4343 письма (**39%** от общего числа обращений). По вопросам начисления **транспортного налога** поступило 2735 обращений (**24%** от общего числа обращений), **налога на имущество** – 1167 обращений (**10%** от общего числа) и **земельного налога** – 441 обращение (**4%** от общего числа).

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.

В 2019 году значительное количество обращений поступило по тематике «**Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН**» - 1449 обращений (**13%**). 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.

Одним из значимых вопросов, поднимаемых в обращениях граждан, является вопрос наличия задолженности по **уплате имущественных налогов**. По данному вопросу поступило 1241 обращение (**11%** от общего числа).

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.

Весомая доля обращений граждан содержит вопрос **актуализации сведений об объектах налогообложения**, всего 1155 обращений (**10%**). Поступление таких обращений связано с содержанием в налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов неактуальных сведений об объектах налогообложения.

В 2019 году уделялось особое внимание контролю за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поступающим по всем каналам связи. На работников общих отделов возложены функции контроля норм делопроизводства и обеспечения корректной обработки документов в СЭД, ежедневного мониторинга результатов исполнения обращений граждан, поступивших через ЛК-2. В 2019 году **на контроль** поставлено **11163** обращений граждан. Нарушения сроков исполнения обращений граждан отсутствуют.

В 2019 году в приёмных руководства Управления Федеральной налоговой службы по Камчатскому краю и подведомственных инспекций принято 29 граждан.

В рамках проведения общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2019 года в налоговых органах Камчатского края принято 8 налогоплательщиков, из них 2 письменных обращения, принятых в ходе личного приёма ИФНС Росси по г. Петропавловску-Камчатскому.

Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами были устно даны подробные разъяснения по интересующим их вопросам.

В отчетном периоде руководителем Управления ФНС России по Камчатскому краю М.Ю.Кузьминой в ходе проведения личного приема в приемной Президента Российской Федерации в Камчатском крае принято 4 заявителя. На поставленные вопросы граждане получили исчерпывающие устные разъяснения.

Начальник общего отдела С.Ю.Богомолова