##### 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 январе 2020 года

**1. Информация о количестве и тематике поступивших обращений граждан**

В налоговые органы Камчатского края в январе 2020 года поступило на рассмотрение **799** **обращений граждан**, в том числе **391 интернет-обращение** через Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (ЛК-2) (**49%** от общего количества обращений), а также **1 обращение**, поступившие с сайта **GOSUSLUGI.RU.** По сравнению с аналогичным периодом 2019 года в отчетном периоде наблюдается **увеличение** количества обращений граждан **на 9%** (в январе 2019 года поступило 734 обращения). Количество интернет-обращений ЛК-2 по сравнению с аналогичным периодом 2019 года **уменьшилось на 5%** (в январе 2019 года поступило 413 интернет–обращений).

В январе 2020 года в **УФНС России по Камчатскому** краю направлено на рассмотрение **37** обращений граждан.

Существенный удельный вес обращений граждан составляли вопросы **обжалования решений государственных органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц** – 6 обращений (или **16%** от общего числа обращений).

Оставались актуальными для граждан вопросы исчисления и уплаты **транспортного налога** и **урегулирования задолженности по налогам и сб**орам – по 5 писем (**14%**) по каждой тематике.

Отдельные обращения, поступившие в отчетном периоде, относились к таким категориям, как **«Контроль и надзор в налоговой сфере»** - 4 обращения (**11%** от общего числа), **«Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов»** - 3 обращения (**8%** от общего числа), **«Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом»** – также 3 обращения (**8%**), **«Налог на доходы физических лиц»** и **«Поступление на государственную службу Российской Федерации»** - по 2 обращения (или **5%**).

Кроме того, поступали письма граждан по вопросам **неполучения ответа на обращение**, **прекращения рассмотрения обращения**, администрирования **транспортного налога**, **налогообложения малого бизнеса и специальных налоговых режимов**, предоставления **налоговой отчетности**, **контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами**, **оказания услуг в электронном виде** - по 1 письму (**3%**) по этим категориям.

УФНС России по Камчатскому краю проведена работа по изучению тематики обращений граждан в разрезе подведомственных инспекций.

Основная доля обращений в январе 2020 года поступила **в ИФНС России по г. Петропавловску-Камчатскому** – 474 обращения (или **59%** от общего числа).

Существенный удельный вес обращений жителей краевой столицы в отчетном периоде по-прежнему составляли вопросы **администрирования имущественных налогов** - 104 обращения граждан или **22%** от общего числа. Из них по вопросу исчисления и уплаты **транспортного налога** поступило 74 обращения (**16 %** от общего числа), **налога на имущество** - 24 обращения (**5%** от общего числа) и **земельного налога** – 6 писем (**1%**).

Немалую часть в текущем периоде составляли вопросывозникновения **задолженности по налогам и сборам -** 81 обращение (**17%** от общего числа).

Как и в предыдущих периодах, продолжали поступать письма граждан, отнесенные к вопросу **актуализации сведений об объектах налогообложения -** 79 обращений (**17%** от общего числа).

Также от граждан поступали обращения по тематике **«Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН» -** 55 писем (**12%** от общего числа).

Кроме того, в заявлениях налогоплательщики затрагивают вопросы по таким тематикам, как **«Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов»** - 38 обращений (**8%**), **«Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами»** - 32 письма (**7%**),

«**Налог на доходы физических лиц**» - 18 обращений (**4%**), **«Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов» -** 12 обращений (**3%**), **«Получение налоговых уведомлений об уплате налога»** - 11 писем (**2%**),  **«Представление дополнительных документов и материалов»** – 10 обращений (**2%**) и другим.

Весомую долю от общего количества писем занимают обращения, поступившие из муниципальных районов Камчатского края **в Межрайонную ИФНС России №3 по Камчатскому краю** – 288 обращений (**36%** от общего числа).

Главными вопросами для жителей районов Камчатского края остаются вопросы администрирования **имущественных налогов** – 124 письма или **43%** от общего числа обращений. Из них по вопросу исчисления и уплаты **транспортного налога** поступило 76 обращений (**26%** от общего числа), **налога на имущество** - 16 обращений (**6%** от общего числа) и **земельного налога** – 32 письма (**11%**).

Значительная часть обращений содержит заявления, касающиеся **учета налогоплательщиков, получения и отказа от ИНН** – 67 писем (**23%** от общего числа).

Продолжают поступать обращения по вопросам **урегулирования задолженности по налогам и сборам** – 50 обращений (**17%**), администрирования **налога на доходы физических лиц** - 26 писем (**9%**), **налогообложения малого бизнеса** - 10 обращений (**3%**), **возврата или зачета** излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов – 7 обращений (**2%**) и другие.

 Сводная статистика обращений граждан, поступивших в налоговые органы Камчатского края, в разрезе тематик приведена в приложении.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Камчатскому краю**

Обращения граждан, поступившие в январе, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях УФНС России по Камчатскому краю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел урегулирования задолженности  | 15 | 41% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 8 | 22% |
| Отдел налогообложения имущества и доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 5 | 14% |
| Контрольный отдел | 5 | 14% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 3 | 8% |
| Отдел кадров и безопасности  | 1 | 3% |
| **Всего** | **37 обращений** |

Из них на контроль поставлено 35 обращений граждан. Всего, с учетом обращений, поступивших в Управление в более ранние сроки, в январе 2020 года на контроле находилось 36 обращений граждан. Все обращения граждан, поставленные на контроль, исполнены без нарушений, в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

**3. Состояние исполнительской дисциплины**

**в ИФНС России по г.Петропавловску-Камчатскому и**

**Межрайонной ИФНС России №3 по Камчатскому краю**

В ИФНС России по г.Петропавловску-Камчатскомув январе 2020 года поступило на рассмотрение 474 обращения граждан, в том числе 204 интернет-обращения через Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (ЛК-2).

Все поступившие обращения поставлены на контроль. С учетом обращений, поступивших в более ранние сроки, в отчетном месяце в Инспекции на контроле находилось 720 обращений. Нарушения сроков, установленных законодательством Российской Федерации, отсутствуют.

В Межрайонной ИФНС России №3 по Камчатскому краю в отчетном периоде поступило на рассмотрение 288 обращений граждан, в том числе 182 интернет-обращения через Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (ЛК-2).

Все поступившие обращения поставлены на контроль. В отчетном месяце на контроле находилось 380 обращений, с учетом обращений, поступивших в более ранние сроки. Нарушения сроков, установленных законодательством Российской Федерации, отсутствуют.

В отчетном периоде в приёмной руководителя Управления ФНС России по Камчатскому краю принято двое граждан. Вопросы, интересующие заявителей, относятся к тематике «0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере и 0008.0000.0000» и «0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов». Уполномоченными должностными лицами Управления обратившимся налогоплательщикам даны устные разъяснения.

На личный приём к руководству ИФНС России по г.Петропавловску-Камчатскому и Межрайонной ИФНС России №3 по Камчатскому краю граждане не записывались.

Начальник общего отдела С.Ю. Богомолова

Согласовано:

Заместитель руководителя О.И.Осипчук

Приложение

Сводная статистика по заявлениям граждан,

направленным на рассмотрение в налоговые органы Камчатского края

за период с 01.01.2020 по 31.01.2020 года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование налогового органа | Количество обращений |
| Всего | В том числе по тематике вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений, шт./% от общего числа |   |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 0001.0002.0027.0132 Представление дополнительных документов и материалов | По другим вопросам |
| 1 | 41 - НО Камчатского края | 799 | 151 (19%) | 136 (17%) | 122 (15%) | 79 (10%) | 48 (6%) | 46 (6%) | 45 (6%) | 36 (5%) | 32 (4%) | 13 (2%) | 11 (1%) | 10 (1%) | 70 (9%) |