##### 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 марте 2020 года

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

В налоговые органы Камчатского края в марте 2020 года поступило на рассмотрение **869 обращений граждан**, в том числе **549 интернет-обращений** через Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (**ЛК-2**) (**63%** от общего количества обращений), а также **1 обращение**, поступившее с сайта **GOSUSLUGI.RU**. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений **уменьшилось** **на 14%** (в марте 2019 года поступило 1015 обращений). Количество интернет-обращений ЛК-2 по сравнению с аналогичным периодом 2019 года **увеличилось на 6%** (в марте 2019 года поступило 519 интернет–обращений).

В отчетном периоде в УФНС России по Камчатскому краю направлено на рассмотрение 32 обращения граждан.

Существенный удельный весобращений граждан продолжают составлять вопросы **рассмотрения в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения -** 13 обращений (или **41%** от общего числа).

Значительное количество писем поступило по вопросу урегулирования **задолженности по налогам и сборам и возврат** – 7 писем (или **5%** от общего числа). Актуальным для заявителей оставался вопрос администрирования **транспортного налога** – 3 обращения (или **9%** от общего числа).

По вопросам начисления и оплаты **налога на доходы физических лиц и обжалования решений государственных органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц** поступило по2 обращения (**6%**)по каждой тематике.

Кроме того, по таким тематикам, как **«Налог на имущество», «Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН», «Вопросы возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов», «Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств», «Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей»**,в Управлениепоступило по одному обращению(или **1%** от общего числа).

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

Основная доля обращений в марте 2020 года поступила **в ИФНС России по г. Петропавловску-Камчатскому** – 500 обращений (**58%** от общего числа обращений).

Существенный удельный вес обращений жителей краевой столицы в отчетном периоде, составляли вопросы **администрирования имущественных налогов** (126 обращений граждан или **25%** от общего числа). Из них по вопросу исчисления и уплаты **транспортного налога** поступило 91 обращение (**18%** от общего числа), **налога на имущество** – 31 обращение (**6%** от общего числа) и **земельного налога** – 4 письма (**2%**).

Значительное количество писем поступило в Инспекцию по вопросу **актуализации сведений об объектах налогообложения** – 112 обращений (**22%**).

Немалую часть в текущем периоде составляли вопросы **оказания услуг в электронной форме и пользования информационными ресурсами** - 78 писем (**16%**).

Остаются актуальными для заявителей тематики **«Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН»** - 52 обращения (**10%**), **«Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов»** - 33 обращения (**7%**), **«Налог на доходы физических лиц»** **–** 23 письма **(5%), «Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов»** - 15 писем (**3%**) и **«Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов»** - 14 обращений (**3%**),

Кроме того, граждане направляли обращения, содержащие вопросы предоставления **налоговых преференций и льгот физическим лицам –** 9 обращений(**2%**), **получение налоговых уведомлений об уплате налога** - 6 обращений (**1%**), **регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей** - 5 обращений (**1%**) и другие.

Весомую долю от общего количества писем занимают обращения, поступившие из муниципальных районов Камчатского края **в Межрайонную ИФНС России №3 по Камчатскому краю** – 337 обращений (**39 %** от общего числа).

Наиболее часто задаваемыми вопросами от жителей районов Камчатского края в марте 2020 года остаются вопросы **администрирования имущественных налогов** – 104 письма или **31%** от общего числа обращений. Из них по вопросу исчисления и уплаты **транспортного налога** поступило 78 обращений (**23%** от общего числа), **налога на имущество** - 18 обращений (**5%** от общего числа) и **земельного налога** – 8 писем (**2%**).

Как и в предыдущих периодах, продолжали поступать письма граждан, содержащие вопросы **учета налогоплательщиков, получения и отказа от ИНН** – 75 обращений (**22%**).

Кроме того, остаются актуальными вопросы **администрирования налога на доходы физических лиц** – 68 обращений (**20%**), **задолженности по налогам и сборам –** 48 писем (**14%**), **налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** - 16 обращений (**25%**), **возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов** – 213 писем (**4%**) и **организации работы с налогоплательщиками** – 8 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 марте 2020 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях УФНС России по Камчатскому краю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел урегулирования задолженности | 9 | 28% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 8 | 25% |
| Отдел налогообложения имущества и доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 7 | 22% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 4 | 13% |
| Контрольный отдел | 2 | 6% |
| Отдел налогообложения юридических лиц и камерального контроля | 1 | 3% |
| Контрольный отдел | 1 | 3% |
| **Всего** | **32 обращения** | |

Все поступившие обращения поставлены на контроль.

Всего в марте на контроле находилось 54 обращения граждан, в том числе обращения, поступившие в Управление в более ранние сроки. 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 марте 2020 года поступило на рассмотрение 5600 обращений граждан, в том числе 329 интернет-обращений через Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (ЛК-2).

Все поступившие обращения поставлены на контроль. В отчетном месяце на контроле находилось 771 обращение, с учетом обращений, поступивших в более ранние сроки. Нарушения сроков, установленных законодательством Российской Федерации, отсутствуют.

В Межрайонной ИФНС России №3 по Камчатскому краю в отчетном периоде поступило на рассмотрение 337 обращений граждан, в том числе 216 интернет-обращений через Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (ЛК-2).

Все поступившие обращения поставлены на контроль. Всего в отчетном месяце на контроле находилось 491 обращение, с учетом обращений, поступивших в более ранние сроки. Нарушения сроков, установленных законодательством Российской Федерации, отсутствуют.

В отчетном периоде в приемной Межрайонной ИФНС России №3 по Камчатскому краю принято двое граждан. На личный приём к руководству Управления ФНС России по Камчатскому краю и ИФНС России по г. Петропавловску-Камчатскому граждане не записывались. Уполномоченными должностными лицами Управления и Инспекции обратившимся налогоплательщикам устно даны разъяснения.

В ходе проведения личного приема 20 марта 2020 года в приемной Президента Российской Федерации в Камчатском крае руководителем Управления ФНС России по Камчатскому краю М.Ю.Кузьминой принято двое заявителей с вопросами о порядке применения специальных налоговых режимов. На поставленные вопросы граждане получили исчерпывающие устные разъяснения.

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 01.03.2020 по 31.03.2020 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 | | 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме и пользования информационными ресурсами | 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | По другим вопросам | |  |
| 1 | 41 - НО Камчатского края | 869 | 170 (20%) | | 128 (15%) | 113 (13%) | 93 (11%) | 88 (10%) | 78 (9%) | 77 (9%) | 50 (6%) | 31 (4%) | 13 (1%) | 12 (1%) | 16 (2%) | |  |