##### 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 апреле 2020 года

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

В налоговые органы Камчатского края в апреле 2020 года поступило на рассмотрение **823 обращения граждан**, в том числе **539 Интернет-обращений** через Интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (ЛК-2) (**65%** от общего количества обращений). По сравнению с аналогичным периодом 2019 года в отчетном периоде наблюдается **уменьшение** количества обращений граждан **на 22%** (в апреле 2019 года поступило 1052 обращения). Количество интернет-обращений ЛК-2 по сравнению с аналогичным периодом 2019 года **увеличилось на 3%** (в апреле 2019 года поступило 524 Интернет–обращения).

В апреле 2020 года в УФНС России по Камчатскому краю направлено на рассмотрение 31 обращение граждан.

Существенный удельный вес обращений составили вопросы,затрагивающие основаниявозникновения **задолженности по налогам и сборам -** 5 обращений(или **16%** от общего числа) и вопросы **налоговой отчётности** – также 5 обращений (или **16%**).

Значительное количество поступивших писем содержало вопросы администрирования **налога на доходы физических лиц** – 4 письма (или **13%**) и **рассмотрения в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействия) при рассмотрении обращения -** 3 обращения (или **10%**).

В отчетном периоде продолжали поступать письма граждан по таким тематикам, как «**Транспортный налог», «Учёт налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН», «Контроль и надзор в налоговой сфере», «Обжалование решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц» -** по 2 обращения (**6%**) по каждой категории.

Кроме того, отдельные обращения относятся к вопросам **несостоятельности (банкротства) и финансового оздоровления юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц**; **трудового стажа и трудовых книжек**; **налога на имущество**; **налогообложения малого бизнеса и специальных налоговых режимов**; **организации работы с налогоплательщиками**; **регистрации юридических и физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей** – по 1 письму по каждому вопросу (или **3%**).

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

Наибольшую активность по направлению обращений в апреле 2020 года проявили жители столицы Камчатского края.

В отчетном периоде **в ИФНС России по г. Петропавловску-Камчатскому** направлено на рассмотрение 479 обращений или **58%** от общего числа писем.

Значительное количество обращений жителей города Петропавловска-Камчатского содержали вопросы по **актуализации сведений об объектах налогообложения** – 102 обращения (или **21%**).

Существенную часть писем составляли обращения по тематикам **«Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами»** - 97 обращений (или **20%**) и «**Налоговая отчетность**» - 74 письма (или **15**%).

Вместе с тем, в своих заявлениях налогоплательщики затрагивали вопросы по таким тематикам, как **«Налог на имущество»** - 27 обращений (или **6%**), **«Возврат или зачет** **излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов**» – 26 обращений (или **5%**), **«Транспортный налог» -** 25 писем (или **5%**), **«Учёт налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН»** - 24 обращения (или **5%**), **«Налог на доходы физических лиц»** – 22 письма (или **5%**), **«Юридические вопросы по налогам и сборам»** - 19 обращений (или **4%**), **«Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов»** - 12 обращений (или **2%**), «**Получение налоговых уведомлений об уплате налога**» - 11 обращений (или **2%**) и другие.

В апреле 2020 года в **Межрайонную ИФНС России №3 по Камчатскому краю** на рассмотрениепоступило– 313 обращений граждан (или **38 %** от общего числа).

Большую часть обращений граждан из муниципальных районов Камчатского края составляли вопросы администрирования **имущественных налогов** – 115 обращений или **37%** от общего числа писем. Из них по вопросу исчисления и уплаты **транспортного налога** поступило 72 обращения (**23%** от общего числа), **налога на имущество** - 33 обращения (**11%**) и **земельного налога** – 10 писем (**3%**).

Весомое количество писем содержали вопросы администрирования **налога на доходы физических лиц** – 84 письма (**27**%) и **учета** **налогоплательщиков, получения и отказа от ИНН** - 49 обращений (**16%**).

По-прежнему заявителей интересуют вопросы **налогообложения малого бизнеса и специальных налоговых режимов -** 22 письма (**7%**), урегулирования **задолженности по налогам и сборам** – 20 обращений (**6%**), **возврата или зачета** **излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов –** 11 обращений (**4%**), **организации работы с налогоплательщиками** – 10 писем (**3%**) 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 апреле 2020 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях УФНС России по Камчатскому краю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел налогообложения имущества и доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 5 | 16% |
| Отдел урегулирования задолженности | 5 | 16% |
| Отдел налогообложения юридических лиц и камерального контроля | 4 | 13% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 4 | 13% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 4 | 13% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 4 | 13% |
| Контрольный отдел | 2 | 6% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства  | 2 | 6% |
| Отдел кадров и безопасности | 1 | 3% |
| **Всего** | **31 обращение** |

Из них на контроль поставлено 30 обращений граждан.

С учетом обращений, поступивших в Управление в более ранние сроки, всего на рассмотрении находилось 55 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 апреле 2020 года поступило на рассмотрение 479 обращений граждан, в том числе 313 Интернет-обращений через ЛК-2.

Из них на контроль поставлено 478 обращений граждан. В отчетном месяце на контроле находилось 722 обращения, с учетом обращений, поступивших в более ранние сроки. Нарушения сроков, установленных законодательством Российской Федерации, отсутствуют.

В Межрайонную ИФНС России №3 по Камчатскому краю в отчетном периоде поступило на рассмотрение 313 обращений граждан, в том числе 226 Интернет-обращений через ЛК-2.

Все поступившие обращения поставлены на контроль. Всего в отчетном месяце на контроле находилось 456 обращений, с учетом обращений, поступивших в более ранние сроки. Нарушения сроков, установленных законодательством Российской Федерации, отсутствуют.

В отчетном периоде на личный приём к руководству налоговых органов Камчатского края 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 01.04.2020 по 30.04.2020 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 |   |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме и пользования информационными ресурсами | 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | По другим вопросам |
| 1 | 41 - НО Камчатского края | 823 | 110 (13%) | 102 (12%) | 99 (12%) | 97 (12%) | 79 (10%) | 75 (9%) | 61 (7%) | 37 (4%) | 37 (4%) | 29 (3%) | 19 (2%) | 11 (1%) | 67(8%) |