**Справка**

**о работе с обращениями граждан**

**в Управлении Федеральной налоговой службы по Смоленской области**

 **за 2020 год**

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

В УФНС России по Смоленской области в 2020 году поступило на рассмотрение 977 обращений граждан, в том числе 359 интернет - обращения. По сравнению с 2019 годом количество обращений увеличилось в 1,04 раза (в 2019 году поступило 937 обращений). Вопросы, с которыми граждане обращались в УФНС России по Смоленской области, касались:

- актуализации сведений об объектах налогообложения (141 обращений или 14,4 % от общего числа обращений);

- контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами (97 обращения или 9,9 % от общего числа обращений);

- задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (85 обращений или 8,7 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты налога на доходы физических лиц (67 обращения или 6,9 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты налога на имущество (54 обращение или 5,5 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты транспортного налога (35 обращение или 3,6 % от общего числа обращений).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали вопросы: рассмотрения в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействия) при рассмотрении обращения, организации работы с налогоплательщиками, уклонения от налогообложения; возврата или зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов; исчисления и уплаты земельного налога; регистрации юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей крестьянских (фермерских) хозяйств и другие (приложение №1).

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Смоленской области**

Обращения граждан, поступившие в 2020 году, находились на рассмотрении в структурных подразделениях УФНС России по Смоленской области.

На контроль было поставлено 939 обращений граждан, 38 обращений при предварительном рассмотрении были квалифицированы как повторные либо направленные к имеющейся переписке, а также письма информационного характера, не требующие ответа. Статистика за 2020 год прилагается.

В отчетном периоде все обращения граждан рассмотрены без нарушения контрольных сроков.

В 2020 году в приемную УФНС России по Смоленской области обратилось 6 граждан. Обратившимся были даны разъяснения руководством и специалистами Управления.

**3. Состояние исполнительской дисциплины**

**в МРИ ФНС России по Смоленской области и ИФНС России по г. Смоленску**

В подведомственные Инспекции Смоленской области в 2020 году поступило на рассмотрение 27099 обращений граждан, в том числе 13651 интернет – обращение. На контроль было поставлено 27098 обращений граждан.

В отчетном периоде все обращения граждан рассмотрены без нарушения контрольных сроков.

Вопросы, с которыми граждане обращались в подведомственные Инспекции, касались:

- организации работы с налогоплательщиками (13656 обращений или 50,4% от общего числа обращений);

- налога на имущество (5264 обращения или 19,4% от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты транспортного налога (1914 обращений или 7,1% от общего числа обращений);

- возврата или зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов (1160 обращений или 4,3% от общего числа обращений);

- налога на доходы физических лиц (997 обращений или 3,7 % от общего числа обращений).

Отдельные обращения, поступившие в Инспекции в отчетном периоде, содержали вопросы: исчисления и уплаты земельного налога, налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов; задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов и другие (приложение №2).

В 2020 году в приемную подведомственных Инспекций обратилось 265 граждан. Всем обратившимся были даны разъяснения руководством и специалистами Инспекций.

Приложение №1

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.01.2020 по 31.12.2020

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.0074 Полномочия государственных служащих Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0024.0077 Выполнение требований к служебному поведению гражданского служащего | 1 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 1 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 10 |
| 0001.0002.0027.0128 Некорректные обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 29 |
| 0001.0002.0027.0158 Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением | 3 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 2 |
| 0002.0006.0065.0267 Дисциплина труда. Привлечение к дисциплинарной ответственности | 1 |
| 0002.0006.0065.0269 Материальная и моральная мотивация | 1 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 4 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 21 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 4 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 35 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 54 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 67 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 1 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 7 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 37 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 6 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 50 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 39 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 141 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 9 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 8 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 12 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 22 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 85 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 3 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 32 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 8 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 97 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 4 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 12 |
| 0003.0008.0086.0567 Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей | 7 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 10 |
| 0003.0008.0086.1198 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц | 2 |
| 0003.0008.0086.1198 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц‚ споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц  | 149 |
|  |  |
| ИТОГО: | 977 |

Приложение №2

Статистика с наибольшим количеством поступивших обращений по тематике вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений

за период 01.01.2020 по 31.12.2020 года

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование территориального налогового органаиз которого поступило обращение | Количество обращений |
| Всего | В том числе по тематике вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений |
| 0003.0008.0086.1198 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц при рассмотрении обращения | 0003.0008.0086.0540Земельный налог | 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 0003.0008.0086.0545Налог на доходы физических лиц | 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет и излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | По другим вопросам |
| **МРИ ФНС России №1 по Смоленской области** | 3361 |  | 13 | 123 | 344 | 19 |  | 17 |  | 3 | 1812 |  |  | 1030 |
| **МРИ ФНС России №2 по Смоленской области** | 3075 |  | 224 | 333 | 665 | 7 | 30 | 199 | 17 | 239 | 1155 | 1 | 1 | 204 |
| **МРИ ФНС России №3 по Смоленской области** | 843 |  | 52 | 89 | 238 | 11 |  | 29 | 2 | 21 | 378 |  |  | 23 |
| **МРИ ФНС России №4 по Смоленской области** | 1740 | 3 | 101 | 202 | 467 | 23 |  | 8 |  | 6 | 915 |  |  | 15 |
| **МРИ ФНС России №5 по Смоленской области** | 489 |  | 1 | 4 | 6 | 6 | 6 | 17 | 1 | 5 | 14 | 3 | 1 | 425 |
| **МРИ ФНС России №6 по Смоленской области** | 2737 |  | 183 | 271 | 656 | 77 | 49 | 9 |  | 29 | 1177 |  | 1 | 285 |
| **МРИ ФНС России №7 по Смоленской области** | 412 |  | 19 | 50 | 87 | 8 | 2 | 2 |  | 2 | 223 | 2 |  | 17 |
| **ИФНС России по г.Смоленску** | 14442 |  | 146 | 842 | 2801 | 846 | 616 | 246 |  | 855 | 7982 |  | 1 | 107 |
| ИТОГО: | 27099 | 3 | 739 | 1914 | 5264 | 997 | 703 | 527 | 20 | 1160 | 13656 | 6 | 4 | 2106 |