**Справка**

**о работе с обращениями граждан**

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

**за 3 квартал 2016 года**

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

В УФНС России по Смоленской области в 3 квартале 2016 года поступило на рассмотрение 184 обращения граждан, в том числе 117 интернет - обращения. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года количество обращений уменьшилось на 5 обращений (в 3 квартале 2015 года поступило 189 обращения). При этом следует отметить, что количество интернет - обращений по сравнению с аналогичным периодом 2015 года увеличилось в 1,3 раза (в 3 квартале 2015 года поступило 89 интернет – обращений).

Вопросы, с которыми граждане обращались в УФНС России по Смоленской области, касались:

- исчисления и уплаты транспортного и земельного налогов, налога на имущество (61 обращение или 33,2 % от общего числа обращений);

- налог на доходы физических лиц (14 обращений или 7,6 % от общего числа обращений);

- зачета и возврата излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов (12 обращений или 6,5 % от общего числа обращений);

- организация работы с налогоплательщиками (12 обращений или 6,5 % от общего числа обращений);

- государственной регистрации юридических лиц (9 обращений или 4,9 % от общего числа обращений);

- получения и отказа от ИНН (7 обращений или 3,8 % от общего числа обращений);

- задолженности по налогам и сборам (5 обращений или 2,7 % от общего числа обращений);

- уклонение от налогообложения (5 обращений или 2,7 % от общего числа обращений).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчетном периоде, содержали вопросы: обжалование решений государственных органов и должностных лиц, налога на добавленную стоимость, налогообложения малого бизнеса и другие (приложение №1).

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Смоленской области**

Обращения граждан, поступившие в 3 квартале 2016 года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях УФНС России по Смоленской области:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел налогообложения имущества и доходов физических лиц | 112 | 60,9% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 19 | 10,3% |
| Контрольный отдел | 14 | 7,6% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 11 | 6% |
| Отдел урегулирования задолженности | 9 | 4,9% |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 5 | 2,7% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 5 | 2,7% |
| Правовой отдел | 4 | 2,2% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 2 | 1,1% |
| Отдел кадров и безопасности | 1 | 0,5% |
| Аналитический отдел | 1 | 0,5% |
| Отдел информационных технологий | 1 | 0,5% |
| **ИТОГО:** | **184** | |

Из них на контроль было поставлено 178 обращений граждан, 6 обращений при предварительном рассмотрении были квалифицированы как повторные либо направленные к имеющейся переписке, а также письма информационного характера, не требующие ответа. Статистика за 3 квартал 2016 года прилагается.

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

В 3 квартале 2016 года в приемную УФНС России по Смоленской области обратился 1 гражданин. Обратившемуся 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 3 квартале 2016 года поступило на рассмотрение 12830 обращений граждан, в том числе 1552 интернет – обращения. На контроль было поставлено 2214 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 (3428обращений или 26,7 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты транспортного и земельного налогов, налога на имущество (3981 обращения или 31 % от общего числа обращений);

- зачет и возврат излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов (2718 обращений или 21,2 % от общего числа обращений);

- налогообложения малого бизнеса (944 обращения или 7,4 % от общего числа обращений).

Отдельные обращения, поступившие в Инспекции в отчетном периоде, содержали вопросы: задолженности по налогам и сборам; государственной регистрации юридических лиц; налога на доходы физических лиц и другие (приложение №2).

В 3 квартале текущего года в приемную подведомственных Инспекций обратилось 212 граждан. Всем обратившимся были даны разъяснения руководством и специалистами Инспекций.

Приложение 1

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.07.2016 по 30.09.2016

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.0000 Государственная служба в Российской Федерации (за исключением особенности регулирования службы отдельных категорий работников‚ государственных служащих) |  |
| 0001.0002.0024.1293 Система оплаты труда государственных гражданских служащих |  |
| 0001.0002.0027.0000 Обращения‚ заявления и жалобы граждан | 9 |
| 0001.0002.0027.0110 Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан | 1 |
| 0001.0002.0027.0111 Рассмотрение обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0120 Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран) | 4 |
| 0001.0002.0027.0124 Некорректные обращения |  |
| 0001.0002.0027.0654 Несогласие с результатами рассмотрения обращения | 3 |
| 0001.0002.0027.0758 Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя | 5 |
| 0001.0003.0031.0475 Регистрация‚ перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности |  |
| 0001.0003.0037.1241 Приобретение права собственности. Прекращение права собственности |  |
| 0002.0006.0065.0227 Задержка выплаты зарплаты | 2 |
| 0002.0006.0065.1413 Начисление заработной платы | 1 |
| 0002.0007.0072.0000 Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества) |  |
| 0003.0008.0086.0000 Налоги и сборы | 11 |
| 0003.0008.0086.0332 Федеральные‚ региональные‚ местные налоги и сборы | 1 |
| 0003.0008.0086.0333 Налоговая служба: налоги‚ сборы и штрафы | 4 |
| 0003.0008.0086.0334 Налоговые правонарушения‚ ответственность за их совершение | 3 |
| 0003.0008.0086.0542 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц | 3 |
| 0003.0008.0086.0760 Земельный налог | 15 |
| 0003.0008.0086.0761 Налог на добавленную стоимость | 3 |
| 0003.0008.0086.0763 Транспортный налог | 26 |
| 0003.0008.0086.0764 Налог на имущество | 20 |
| 0003.0008.0086.0765 Налог на доходы физических лиц | 14 |
| 0003.0008.0086.0768 Налогообложение малого бизнеса | 1 |
| 0003.0008.0086.0769 Задолженность по налогам и сборам | 6 |
| 0003.0008.0086.0770 Уклонение от налогообложения | 5 |
| 0003.0008.0086.0771 Применение ККТ |  |
| 0003.0008.0086.0772 Получение и отказ от ИНН | 7 |
| 0003.0008.0086.0774 Юридические вопросы по налогам и сборам | 1 |
| 0003.0008.0086.0775 Зачет и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов‚ сборов‚ пеней‚ штрафов | 12 |
| 0003.0008.0086.0776 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога‚ сбора‚ пени‚ штрафа |  |
| 0003.0008.0086.0777 Организация работы с налогоплательщиками | 12 |
| 0003.0008.0086.0778 Налогообложение алкогольной продукции | 1 |
| 0003.0008.0086.0779 Осуществление организации и контроля за проведением лотерей и азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах | 1 |
| 0003.0008.0086.1470 Совершенствование налогового администрирования | 1 |
| 0003.0008.0086.1471 Государственная регистрация юридических лиц | 9 |
| 0003.0008.0086.1472 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 1 |
| 0003.0008.0087.0000 Банковское дело | 1 |
| 0005.0005.0055.0000 Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище) |  |
|  |  |
| ИТОГО: | 184 |

Приложение №2

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

за период 01.07.2016 по 30.09.2016 года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование Инспекции** | **0003.0008.**  **0086.0760**  **Земельный налог** | **0003.0008.**  **0086.0763 Транспортный налог** | **0003.0008.**  **0086.0764**  **Налог на имущество** | **0003.0008.**  **0086.0777 Организация работы с налогоплательщиками** | **0003.0008.**  **0086.0765**  **Налог на доходы физических лиц** | **0003.0008.**  **0086.0775 Зачет и возврат излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** | **По другим вопросам** |
| 1 | **МРИ ФНС России №1 по Смоленской области** | 167 | 387 | 345 | 537 | 51 | 65 | 24 |
| 2 | **МРИ ФНС России №2 по Смоленской области** | 76 | 55 | 64 | 1180 | 13 | 1164 | 147 |
| 3 | **МРИ ФНС России №3 по Смоленской области** | 21 | 65 | 211 | 399 | 2 | 79 | 2 |
| 4 | **МРИ ФНС России №4 по Смоленской области** | 38 | 64 | 107 | 530 | 18 | 145 | 118 |
| 5 | **МРИ ФНС России №5 по Смоленской области** |  |  |  |  |  |  | 119 |
| 6 | **МРИ ФНС России №6 по Смоленской области** | 53 | 59 | 61 |  | 2 | 30 | 30 |
| 7 | **МРИ ФНС России №7 по Смоленской области** | 19 | 1 | 1 | 339 | 4 | 289 | 114 |
| 8 | **МРИ ФНС России №8 по Смоленской области** | 32 | 10 | 87 | 412 | 106 | 93 | 58 |
| 9 | **ИФНС России по г.Смоленску** | 251 | 531 | 1276 | 31 | 241 | 853 | 553 |
| **ИТОГО** | | **657** | **1172** | **2152** | **3428** | **437** | **2718** | **1165** |