**Справка**

**о работе с обращениями граждан**

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

 **за 2017 год**

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

В УФНС России по Смоленской области в 2017 году поступило на рассмотрение 1364 обращений граждан, в том числе 947 интернет - обращений. По сравнению с 2016 годом количество обращений увеличилось в 1,4 раза (в 2016 году поступило 954 обращения). При этом следует отметить, что количество интернет - обращений по сравнению с 2016 годом увеличилось в 1,5 раза (в 2016 году поступило 646 интернет – обращений).

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

- исчисления и уплаты транспортного налога (261 обращение или 14,5 % от общего числа обращений);

- налога на имущество (230 обращений или 12,9 % от общего числа обращений);

- задолженности по налогам и сборам (165 обращений или 5,8 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты земельного налога (109 обращений или 8,4 % от общего числа обращений);

- налог на доходы физических лиц (77 обращений или 7,9 % от общего числа обращений);

- зачета и возврата излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов (70 обращений или 3,8 % от общего числа обращений);

- уклонения от налогообложения (47 обращений или 4,6 % от общего числа обращений);

- организация работы с налогоплательщиками (40 обращений или 5,8 % от общего числа обращений);

- государственной регистрации юридических лиц (30 обращений или 3,2 % от общего числа обращений);

- получения и отказа от ИНН (21 обращение или 2,3% от общего числа обращений).

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

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Смоленской области**

Обращения граждан, поступившие в 2017году, находились на рассмотрении в структурных подразделениях УФНС России по Смоленской области.

На контроль было поставлено 1300 обращений граждан, 64 обращения при предварительном рассмотрении были квалифицированы как повторные либо направленные к имеющейся переписке, а также письма информационного характера, не требующие ответа. Статистика за 2017 год прилагается.

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

В 2017 году в приемную УФНС России по Смоленской области обратилось 14 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 2017 году поступило на рассмотрение 59194 обращения граждан, в том числе 10646 интернет – обращений. На контроль было поставлено 27944 обращения граждан.

В отчетном периоде 1 обращение гражданина рассмотрено с нарушением контрольного срока.

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

- организации работы с налогоплательщиками (17223 обращения или 29,1 % от общего числа обращений);

- налога на имущество (9517 обращений или 16,1 % от общего числа обращений);

 - зачет и возврат излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов (7016 обращений или 11,6 % от общего числа обращений);

- налогообложения малого бизнеса (5708 обращений или 9,6 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты транспортного налога (6793 обращения или 11,4 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты земельного налога (2942 обращения или 5 % 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 2017 году в приемную подведомственных Инспекций обратилось 710 граждан. Всем обратившимся были даны разъяснения руководством и специалистами Инспекций.

Приложение №1

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.01.2017 по 31.12.2017

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0001.0006.0649 Обжалование действий (бездействий) государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений в административном порядке | 9 |
| 0001.0002.0027.0000 Обращения‚ заявления и жалобы граждан | 31 |
| 0001.0002.0027.0110 Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан | 1 |
| 0001.0002.0027.0111 Рассмотрение обращения | 12 |
| 0001.0002.0027.0120 Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран) | 1 |
| 0001.0002.0027.0124 Некорректные обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0165 Деятельность федерального государственного органа и его руководителей | 1 |
| 0001.0002.0027.0654 Несогласие с результатами рассмотрения обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0758 Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя | 42 |
| 0001.0003.0030.0471 Проблемы предпринимателей‚ работающих без образования юридического лица | 1 |
| 0001.0003.0031.0472 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц‚ индивидуальных предпринимателей‚ физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 1 |
| 0001.0003.0031.0475 Регистрация‚ перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 5 |
| 0002.0006.0064.0000 Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества) | 1 |
| 0002.0006.0065.0221 Трудовой стаж и трудовые книжки | 2 |
| 0002.0006.0065.0227 Задержка выплаты зарплаты | 3 |
| 0002.0006.0065.0297 Вопросы кадрового обеспечения | 1 |
| 0002.0006.0065.0298 Вопросы социального обеспечения работников | 2 |
| 0002.0006.0065.1408 Выплата премий за выполнение особо важных и сложных заданий | 1 |
| 0002.0006.0065.1413 Начисление заработной платы | 1 |
| 0002.0007.0066.0231 Законодательство в области социального обеспечения | 1 |
| 0002.0007.0067.0245 Пенсионный фонд Российской Федерации и негосударственные пенсионные фонды | 4 |
| 0002.0007.0072.0000 Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества) | 1 |
| 0003.0008.0086.0000 Налоги и сборы | 29 |
| 0003.0008.0086.0332 Федеральные‚ региональные‚ местные налоги и сборы | 26 |
| 0003.0008.0086.0333 Налоговая служба: налоги‚ сборы и штрафы | 37 |
| 0003.0008.0086.0334 Налоговые правонарушения‚ ответственность за их совершение | 7 |
| 0003.0008.0086.0542 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц | 44 |
| 0003.0008.0086.0760 Земельный налог | 109 |
| 0003.0008.0086.0761 Налог на добавленную стоимость | 3 |
| 0003.0008.0086.0763 Транспортный налог | 261 |
| 0003.0008.0086.0764 Налог на имущество | 230 |
| 0003.0008.0086.0765 Налог на доходы физических лиц | 77 |
| 0003.0008.0086.0766 Налог на прибыль | 2 |
| 0003.0008.0086.0767 Госпошлина | 3 |
| 0003.0008.0086.0768 Налогообложение малого бизнеса | 19 |
| 0003.0008.0086.0769 Задолженность по налогам и сборам | 165 |
| 0003.0008.0086.0770 Уклонение от налогообложения | 47 |
| 0003.0008.0086.0771 Применение ККТ | 12 |
| 0003.0008.0086.0772 Получение и отказ от ИНН | 21 |
| 0003.0008.0086.0774 Юридические вопросы по налогам и сборам | 4 |
| 0003.0008.0086.0775 Зачет и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов‚ сборов‚ пеней‚ штрафов | 70 |
| 0003.0008.0086.0776 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога‚ сбора‚ пени‚ штрафа | 2 |
| 0003.0008.0086.0777 Организация работы с налогоплательщиками | 40 |
| 0003.0008.0086.0778 Налогообложение алкогольной продукции | 1 |
| 0003.0008.0086.1470 Совершенствование налогового администрирования | 1 |
| 0003.0008.0086.1471 Государственная регистрация юридических лиц | 30 |
| 0003.0012.0134.0461 Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами | 1 |
| ИТОГО: | 1364 |

Приложение №2

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

за период 01.01.2017 по 31.12.2017 года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование Инспекции** | **0003.0008.0086.0760****Земельный налог** | **0003.0008.0086.0763 Транспортный налог** | **0003.0008.0086.0764****Налог на имущество** | **0003.0008.0086.0765****Налог на доходы физических лиц** | **0003.0008.0086.0768****Налогообложение малого бизнеса** | **0003.0008.0086.0769****Задолженность по налогам и сборам** | **0003.0008.0086.0775 Зачет и возврат излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов** | **0003.0008.0086.0777 Организация работы с налогоплательщиками** |
| 1 | МРИ ФНС России №1 по Смоленской области | 396 | 1016 | 748 | 239 | 3 | 33 | 572 | 673 |
| 2 | МРИ ФНС России №2 по Смоленской области | 702 | 457 | 829 | 15 | 1 | 262 | 1319 | 4844 |
| 3 | МРИ ФНС России №3 по Смоленской области | 124 | 191 | 937 | 11 |  | 25 | 242 | 2675 |
| 4 | МРИ ФНС России №4 по Смоленской области | 276 | 433 | 482 | 100 | 2 | 37 | 309 | 3144 |
| 5 | МРИ ФНС России №5 по Смоленской области | 2 | 4 | 6 | 3 | 1 | 2 |  |  |
| 6 | МРИ ФНС России №6 по Смоленской области | 484 | 429 | 624 | 68 | 469 | 3 | 256 | 1153 |
| 7 | МРИ ФНС России №7 по Смоленской области | 47 | 37 | 44 | 3 |  | 11 | 968 | 1904 |
| 8 | ИФНС России по г.Смоленску | 911 | 4226 | 5847 | 438 | 5232 | 297 | 3350 | 2830 |
|  | **ИТОГО** | **2942** | **6793** | **9517** | **877** | **5708** | **670** | **7016** | **17223** |