**Справка**

**о работе с обращениями граждан**

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

**за 2018 год**

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

В УФНС России по Смоленской области в 2018 году поступило на рассмотрение 1092 обращения граждан, в том числе 538 интернет - обращений. По сравнению с 2017 годом количество обращений уменьшилось в 1,2 раза (в 2017 году поступило 1364 обращения). Вопросы, с которыми граждане обращались в УФНС России по Смоленской области, касались:

- задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (184 обращения или 16,8 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты налога на имущество (93 обращения или 8,5 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты налога на доходы физических лиц (86 обращений или 7,9 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты транспортного налога (73 обращения или 6,7 % от общего числа обращений);

- возврата или зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов (47 обращений или 4,3 % от общего числа обращений);

- уклонения от налогообложения (45 обращений или 3,8 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты земельного налога (42 обращения или 3,8 % 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, 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 2018году, находились на рассмотрении в структурных подразделениях УФНС России по Смоленской области.

На контроль было поставлено 1030 обращений граждан, 62 обращения при предварительном рассмотрении были квалифицированы как повторные либо направленные к имеющейся переписке, а также письма информационного характера, не требующие ответа. Статистика за 2018 год прилагается.

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

В 2018 году в приемную УФНС России по Смоленской области обратилось 13 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 2018 году поступило на рассмотрение 53275 обращений граждан, в том числе 10707 интернет – обращений. На контроль было поставлено 26634 обращения 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 (20360 обращений или 38,2 % от общего числа обращений);

- налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов (7933 обращения или 14,9 % от общего числа обращений);

- возврата или зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов (4760 обращений или 8,9% от общего числа обращений);

- налога на имущество (4115 обращений или 7,7% от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты транспортного налога (3632 обращения или 6,8% от общего числа обращений).

Отдельные обращения, поступившие в Инспекции в отчетном периоде, содержали вопросы: исчисления и уплаты земельного налога, налога на доходы физических лиц; задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов и другие (приложение №2).

В 2018 году в приемную подведомственных Инспекций обратилось 811 граждан. Всем обратившимся были даны разъяснения руководством и специалистами Инспекций.

Приложение №1

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.01.2018 по 31.12.2018

|  |  |
| --- | --- |
| 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 | 2 |
| 0001.0002.0023.0062 Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения | 1 |
| 0001.0002.0024.0083 Разрешение индивидуальных служебных споров | 1 |
| 0001.0002.0027.0111 Рассмотрение обращения | 2 |
| 0001.0002.0027.0120 Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран) | 4 |
| 0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение | 1 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 2 |
| 0001.0002.0027.0125 Почтовое отправление или электронное сообщение (за исключением зарубежных стран), не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением | 2 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 20 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 32 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 3 |
| 0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 1 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 67 |
| 0001.0002.0027.0142 Личный прием руководителями федеральных органов исполнительной власти | 1 |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 2 |
| 0001.0002.0027.0158 Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением | 4 |
| 0001.0002.0027.0758 Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя | 3 |
| 0001.0003.0037.0209 Приобретение права собственности. Прекращение права собственности | 1 |
| 0002.0006.0065.0257 Выплата заработной платы | 1 |
| 0002.0006.0065.0258 Нормативное правовое регулирование в сфере труда | 1 |
| 0002.0007.0067.0245 Пенсионный фонд Российской Федерации и негосударственные пенсионные фонды | 3 |
| 0002.0007.0069.0280 Трудовой стаж и трудовые книжки | 2 |
| 0003.0008.0086.0332 Федеральные‚ региональные‚ местные налоги и сборы | 1 |
| 0003.0008.0086.0333 Налоговая служба: налоги‚ сборы и штрафы | 4 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 7 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 42 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 5 |
| 0003.0008.0086.0542 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц | 6 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 73 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 93 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 86 |
| 0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль | 1 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 3 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 14 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 6 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 31 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 21 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 37 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 24 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 23 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 47 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 184 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 2 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 45 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 1 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 12 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 33 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 16 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 7 |
| 0003.0008.0086.0567 Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей | 1 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 11 |
| 0003.0008.0086.0760 Земельный налог | 6 |
| 0003.0008.0086.0763 Транспортный налог | 21 |
| 0003.0008.0086.0764 Налог на имущество | 7 |
| 0003.0008.0086.0765 Налог на доходы физических лиц | 7 |
| 0003.0008.0086.0767 Госпошлина | 1 |
| 0003.0008.0086.0768 Налогообложение малого бизнеса | 2 |
| 0003.0008.0086.0769 Задолженность по налогам и сборам | 36 |
| 0003.0008.0086.0770 Уклонение от налогообложения | 6 |
| 0003.0008.0086.0771 Применение ККТ | 3 |
| 0003.0008.0086.0772 Получение и отказ от ИНН | 1 |
| 0003.0008.0086.0775 Зачет и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов‚ сборов‚ пеней‚ штрафов | 4 |
| 0003.0008.0086.0777 Организация работы с налогоплательщиками | 2 |
| 0003.0008.0086.0779 Осуществление организации и контроля за проведением лотерей и азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах | 1 |
| 0003.0008.0086.1471 Государственная регистрация юридических лиц | 2 |
|  |  |
| ИТОГО: | 1092 |

Приложение №2

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

за период 01.01.2018 по 31.12.2018 года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование территориального налогового органа  из которого поступило обращение | Количество обращений | | | | | | | | | | | | | |
| Всего | В том числе по тематике вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений | | | | | | | | | | | | |
| 0001.0002.0027.0137  Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 0003.0008.0086.0540  Земельный налог | 0003.0008.0086.0543  Транспортный налог | 0003.0008.0086.0544  Налог на имущество | 0003.0008.0086.0545  Налог 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** | 10926 |  | 188 | 432 | 358 | 103 |  | 13 |  | 81 | 7654 | 1 |  | 2096 |
| **МРИ ФНС России №2 по Смоленской области** | 7155 |  | 566 | 347 | 651 | 41 | 47 | 251 | 11 | 701 | 3918 |  |  | 622 |
| **МРИ ФНС России №3 по Смоленской области** | 3053 |  | 118 | 155 | 461 | 3 |  | 7 |  | 171 | 1715 | 2 | 6 | 415 |
| **МРИ ФНС России №4 по Смоленской области** | 5927 |  | 214 | 489 | 442 | 268 |  | 26 |  | 456 | 2127 | 1 | 12 | 1895 |
| **МРИ ФНС России №5 по Смоленской области** | 335 |  | 1 | 4 | 7 | 2 | 2 | 5 |  | 7 |  |  |  | 307 |
| **МРИ ФНС России №6 по Смоленской области** | 3733 |  | 246 | 240 | 373 | 65 | 142 | 123 |  | 302 | 1204 | 4 | 4 | 1030 |
| **МРИ ФНС России №7 по Смоленской области** | 1816 |  | 19 | 15 | 21 | 5 |  | 11 |  | 198 | 1349 |  |  | 198 |
| **ИФНС России по г.Смоленску** | 20330 |  | 419 | 1950 | 1802 | 509 | 7742 | 179 | 8 | 2844 | 2393 |  |  | 2484 |
| ИТОГО: | 53275 |  | 1771 | 3632 | 4115 | 996 | 7933 | 615 | 19 | 4760 | 20360 | 8 | 22 | 9047 |