**Справка**

**о работе с обращениями граждан**

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

**за 2019 год**

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

В УФНС России по Смоленской области в 2019 году поступило на рассмотрение 937 обращений граждан, в том числе 242 интернет - обращения. По сравнению с 2019 годом количество обращений уменьшилось в 1,2 раза (в 2019 году поступило 1092 обращения). Вопросы, с которыми граждане обращались в УФНС России по Смоленской области, касались:

- задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (109 обращений или 11,6 % от общего числа обращений);

- возврата или зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов (78 обращений или 8,3 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты налога на доходы физических лиц (64 обращения или 6,8 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты налога на имущество (61 обращение или 6,5 % от общего числа обращений);

- уклонения от налогообложения (32 обращения или 3,4 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты транспортного налога (31 обращение или 3,3 % от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты земельного налога (22 обращения или 2,3 % 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 2019году, находились на рассмотрении в структурных подразделениях УФНС России по Смоленской области.

На контроль было поставлено 886 обращений граждан, 51 обращение при предварительном рассмотрении были квалифицированы как повторные либо направленные к имеющейся переписке, а также письма информационного характера, не требующие ответа. Статистика за 2019 год прилагается.

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

В 2019 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 2019 году поступило на рассмотрение 34828 обращений граждан, в том числе 11297 интернет – обращений. На контроль было поставлено 30118 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 (14398 обращений или 41,3% от общего числа обращений);

- налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов (4006 обращений или 11,5 % от общего числа обращений);

- возврата или зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов (3873 обращения или 11,1% от общего числа обращений);

- налога на имущество (3641 обращение или 10,5% от общего числа обращений);

- исчисления и уплаты транспортного налога (2684 обращения или 7,7% 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 2019 году в приемную подведомственных Инспекций обратилось 745 граждан. Всем обратившимся были даны разъяснения руководством и специалистами Инспекций.

Приложение №1

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.01.2019 по 31.12.2019

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений | 5 |
| 0001.0002.0027.0127 Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса | 3 |
| 0001.0002.0027.0130 Переписка прекращена | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 35 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 2 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 22 |
| 0001.0002.0027.0158 Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением | 3 |
| 0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | 4 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 4 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 22 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 1 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 31 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 61 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 64 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 4 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 31 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 3 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 48 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 21 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 23 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 12 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 16 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 78 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 109 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 1 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 32 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 2 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 13 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 92 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 17 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 13 |
| 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 | 162 |
|  |  |
| ИТОГО: | 937 |

Приложение №2

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

за период 01.01.2019 по 31.12.2019 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** | 5536 |  | 60 | 290 | 264 | 12 |  | 28 |  | 47 | 3867 |  | 1 | 967 |
| **МРИ ФНС России №2 по Смоленской области** | 4465 |  | 376 | 362 | 540 | 8 | 16 | 205 | 3 | 739 | 2029 |  |  | 187 |
| **МРИ ФНС России №3 по Смоленской области** | 1417 |  | 58 | 65 | 128 | 1 | 1 | 16 | 1 | 157 | 959 |  | 1 | 30 |
| **МРИ ФНС России №4 по Смоленской области** | 2632 | 4 | 147 | 367 | 301 | 40 |  | 28 |  | 105 | 1139 |  |  | 501 |
| **МРИ ФНС России №5 по Смоленской области** | 337 |  | 1 | 2 | 7 | 5 | 2 | 12 |  | 16 | 9 | 6 | 3 | 274 |
| **МРИ ФНС России №6 по Смоленской области** | 2601 |  | 249 | 208 | 459 | 133 | 33 | 272 |  | 262 | 372 | 6 | 2 | 605 |
| **МРИ ФНС России №7 по Смоленской области** | 598 |  | 25 | 18 | 22 | 1 |  | 2 |  | 9 | 507 |  |  | 14 |
| **ИФНС России по г.Смоленску** | 17242 |  | 282 | 1372 | 1920 | 1093 | 3954 | 355 |  | 2538 | 5516 |  |  | 212 |
| ИТОГО: | 34828 | 4 | 1198 | 2684 | 3641 | 1293 | 4006 | 918 | 4 | 3873 | 14398 | 12 | 7 | 2790 |