**СПРАВКА**

**о работе с обращениями граждан в налоговых органах Тамбовской области**

**в ноябре 2016 года**

В ноябре 2016 года в Управление Федеральной налоговой службы по Тамбовской области (далее – Управление) в письменном виде обратились 330 граждан, что на 272 обращения (или в 5,7 раза больше), чем в ноябре 2015 года.

В электронном виде поступило 161 обращение (или 48,7% от общего количества обратившихся), что на 143 обращения (или в 8,9 раза) больше, чем в ноябре 2015 года. Через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» обратились 55 граждан (или 16,6 % от общего количества обратившихся), что на 48 обращений (или в 7,9 раза) больше, чем в ноябре 2015 года.

Через электронный сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» обратились 106 граждан (или 31,2 % от общего количества обратившихся), что на 95 обращений (или в 9,6 раза) больше, чем в ноябре 2015 года.

На личный приём к руководству Управления в ноябре 2016 года обратились 3 гражданина; в ноябре 2015 года на приём к руководству Управления граждане не обращались.

Анализ показывает, что за истекший период в своих обращениях граждане наиболее часто затрагивали следующие вопросы:

- исчисление и уплата налога на имущество физических лиц – 105 (31,8%);

- исчисление и уплата земельного налога – 46 (13,9%);

- исчисление и уплата транспортного налога – 39 (11,8%);

- организация работы с налогоплательщиками – 34 (10,3%);

- обжалование решения государственных органов и должностных лиц – 27 (8,1%);

- задолженность по налогам и сборам – 11 (3,3%);

- зачёт и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов – 6 (1,8%);

- возможные факты уклонения от налогообложения – 4 (1,2%);

- получение и отказ от ИНН – 3 (0,9%).

Отдельные обращения, поступившие в Управление в отчётном периоде, касались налоговой службы в целом; исчисления и уплаты налога на доходы физических лиц и налога на прибыль; налогообложения малого бизнеса; применения ККТ; государственной регистрации юридических лиц; налоговых правонарушений и ответственности за их совершение. Кроме того, поступило одно некорректное обращение.

В рамках несостоятельности (банкротства) и финансового оздоровления юридических лиц‚ индивидуальных предпринимателей‚ физических лиц и деятельности арбитражных управляющих поступило 44 документа (запросы, уведомления и прочие), что составило 13,3% от общего количества входящих документов, поступивших в отчётном периоде.

Всего в ноябре 2016 года на исполнении в Управлении находились 449 обращений. По 92 обращениям даны разъяснения; на 147 обращений даны ответы налоговыми органами Тамбовской области; по 10 жалобам отказано в удовлетворении; по 1 жалобе отказано в рассмотрении; 4 жалобы удовлетворены полностью; 3 жалобы удовлетворены частично; 41 обращение использовано в работе; 6 обращений направлены на исполнение по принадлежности в налоговые органы других субъектов Российской Федерации; 145 обращений остались на исполнении.

В налоговые инспекции области в ноябре 2016 года поступило 7724 письменных обращения, что на 5997 обращений (или в 4,5 раза) больше, чем в ноябре 2015 года.

В электронном виде поступило 3274 обращения (или 42,4 % от общего количества обращений). Через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» обратились 698 граждан (или 8,9% от общего количества обратившихся). Через электронный сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» обратился 2576 граждан (или 33,4 % от общего количества обратившихся). На личный прием к руководству налоговых инспекций обратились 12 граждан. Это в 1,6 раза меньше, по сравнению с ноябрём 2015 года.

Анализ показывает, что за истекший период в своих обращениях граждане затрагивали следующие вопросы:

- исчисление и уплата налога на имущество физических лиц – 2740 (35,47%);

- исчисление и уплата транспортного налога –1095 (14,18%);

- исчисление и уплата земельного налога – 990 (12,82%);

- работа с налогоплательщиками – 904 (11,70%);

- налогообложение малого бизнеса – 778 (10,07%);

- налоговые преференции – 349 (4,52%);

- обработка персональных данных, содержащихся в обращении – 316 (3,95%);

- исчисление и уплата налога на доходы физических лиц – 122 (1,58%);

- зачёт и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов‚ сборов‚ пеней‚ штрафов – 114 (1,48%);

- запросы архивных данных – 92 (1,19%);

- задолженность по налогам и сборам – 73 (0,95%);

- налоговые правонарушения, ответственность за их совершение – 35 (0,45%);

- получение и отказ от ИНН – 20 (0,26%);

- обжалование решений государственных органов и должностных лиц – 18 (0,23%);

- несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц‚ индивидуальных предпринимателей‚ физических лиц и деятельность арбитражных управляющих – 16 (0,21%);

- юридические вопросы по налогам и сборам – 13 (0,17%);

- применение ККТ – 11 (0,14%);

- возможные факты уклонения от налогообложения – 10 (0,13%);

- государственная регистрация юридических лиц – 6 (0,08%);

- налоговая служба: налоги, сборы и штрафы – 5 (0,06%);

- обжалование действий (бездействий) государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений в административном порядке – 3 (0,04%);

- предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа – 2 (0,03%);

- налога на прибыль – 2 (0,03%);

- налог на добавленную стоимость – 2 (0,03%);

- государственные закупки, конкурсы, аукционы – 2 (0,03%) и другие.

Всего в отчетном периоде налоговыми инспекциями области было рассмотрено 5033 обращения с направлением письменных ответов; 1018 обращений были использованы в работе. Все обращения исполнены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

**Приложение**

СПРАВКА

входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.11.2016 по 30.11.2016

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0025.1338 Эффективность закупок и расходов |  |
| 0001.0002.0027.0110 Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан |  |
| 0001.0002.0027.0111 Рассмотрение обращения |  |
| 0001.0002.0027.0119 Обращения‚ не подписанные авторами‚ без указания адреса |  |
| 0001.0002.0027.0124 Некорректные обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0125 Почтовое отправление или электронное сообщение (за исключением зарубежных стран), не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением |  |
| 0001.0002.0027.0165 Деятельность федерального государственного органа и его руководителей |  |
| 0001.0002.0027.0654 Несогласие с результатами рассмотрения обращения |  |
| 0001.0002.0027.0758 Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя |  |
| 0001.0003.0030.0471 Проблемы предпринимателей‚ работающих без образования юридического лица |  |
| 0001.0003.0031.0472 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц‚ индивидуальных предпринимателей‚ физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 44 |
| 0001.0003.0031.0475 Регистрация‚ перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности |  |
| 0002.0004.0047.0211 Права и обязанности родителей и детей |  |
| 0002.0006.0065.0227 Задержка выплаты зарплаты |  |
| 0002.0006.0065.0297 Вопросы кадрового обеспечения |  |
| 0002.0006.0065.1415 Отсутствие роста заработной платы |  |
| 0003.0008.0079.0347 Игорный бизнес. Лотереи |  |
| 0003.0008.0086.0332 Федеральные‚ региональные‚ местные налоги и сборы |  |
| 0003.0008.0086.0333 Налоговая служба: налоги‚ сборы и штрафы | 1 |
| 0003.0008.0086.0334 Налоговые правонарушения‚ ответственность за их совершение | 1 |
| 0003.0008.0086.0542 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц | 27 |
| 0003.0008.0086.0760 Земельный налог | 46 |
| 0003.0008.0086.0761 Налог на добавленную стоимость | 3 |
| 0003.0008.0086.0763 Транспортный налог | 39 |
| 0003.0008.0086.0764 Налог на имущество | 105 |
| 0003.0008.0086.0765 Налог на доходы физических лиц | 1 |
| 0003.0008.0086.0766 Налог на прибыль | 1 |
| 0003.0008.0086.0768 Налогообложение малого бизнеса | 1 |
| 0003.0008.0086.0769 Задолженность по налогам и сборам | 11 |
| 0003.0008.0086.0770 Уклонение от налогообложения | 4 |
| 0003.0008.0086.0771 Применение ККТ | 1 |
| 0003.0008.0086.0772 Получение и отказ от ИНН | 3 |
| 0003.0008.0086.0774 Юридические вопросы по налогам и сборам |  |
| 0003.0008.0086.0775 Зачет и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов‚ сборов‚ пеней‚ штрафов | 6 |
| 0003.0008.0086.0776 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога‚ сбора‚ пени‚ штрафа |  |
| 0003.0008.0086.0777 Организация работы с налогоплательщиками | 34 |
| 0003.0008.0086.1471 Государственная регистрация юридических лиц | 1 |
| 0003.0012.0134.0000 Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами |  |
|  |  |
| ИТОГО: | 330 |