Справка о работе с обращениями граждан и запросами пользователей

информацией в УФНС России по Тульской области и подведомственных

инспекциях за октябрь-ноябрь 2019 года

В УФНС России по Тульской области в октябре-ноябре 2019 года поступило на рассмотрение 250 обращений граждан***,*** в том числе 89 обращений (36% от общего числа обращений),направлено с помощью интернет-сервисов. По сравнению с аналогичным периодом 2018 года количество обращений уменьшилось в 1,4 раза (в октябре-ноябре 2018 года поступило 353 обращения). Количество интернет-обращений, направленных с помощью интернет-сервисов, уменьшилось в 2 раза по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (в августе 2018 года поступило 180 обращений).

Существенную часть обращений граждан в октябре-ноябре 2019 года составляли вопросы **администрирования имущественных налогов** (59 обращений граждан или 23,6% от общего числа). По вопросам исчисления и уплаты транспортного налога поступило –6 обращений (2,4% от общего числа), земельного налога – 7 обращений (2,8% от общего числа), налога на имущество – 10 обращений (4% от общего числа).

В текущем периоде заявители в своих обращениях высказывали несогласие с выставленной к уплате суммой налога и обращались с уточнением сведений об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов. Граждане просили пересчитать сумму налога к уплате в связи с прекращением права собственности на объект налогообложения, направляли сведения для предоставления им налоговых преференций и льгот по уплате налога (36 обращений или 14,4% от общего числа).

Значительное количество обращений граждан, поступившие в Управление в отчетном периоде, касались вопросов **нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 44 обращения или 17,6% от общего числа. По вопросу **контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** поступило 20 обращений (8% от общего числа обращений); по вопросу **контроля и надзора в налоговой сфере** – 14 обращений (5,6 % от общего числа обращений); по вопросу **уклонения от налогообложения** – 7 обращений или 2,8%.

Как и в предыдущих периодах, продолжали поступать письма граждан, содержащие вопросы **налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов** (28 обращений или 11,2% от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставлением имущественного и социального налогового вычета.

Оставались актуальными для граждан вопросы, затрагивающие тему **возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов, и предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа** (14 обращений или 5,6% от общего числа). В обращениях граждане писали о нарушение сроков получения имущественного или социального налогового вычета по НДФЛ.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.10.2019 по 30.11.2019

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 2 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 7 |
| 0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 2 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 3 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 2 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 6 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 7 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 6 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 10 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 28 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 2 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 7 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 2 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 7 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 6 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 21 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 9 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 5 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 14 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 14 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 34 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 7 |
| 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 | 19 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 20 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 2 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 1 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 1 |
| 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 | 2 |
| 0003.0008.0089.0622 Валютное регулирование | 1 |
|  |  |
| ИТОГО: | 250 |

В приемной Управления в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан, на который в октябре-ноябре 2019 года обратился 16 граждан. Были устно даны подробные разъяснения.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ФНС России ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, выгружает информацию о результатах рассмотрения обращений граждан из ПК СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытый информационный ресурс ССТУ.РФ (далее – Портал ССТУ).

В октябре-ноябре 2019 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 94 обращений граждан, поступивших Управление.

Запросы о предоставлении информации о деятельности Управления от граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления в октябре-ноябре не поступали.

**Исполнительская дисциплина в структурных**

**подразделениях аппарата Управления.**

Обращения граждан, поступившие в октябре-ноябре и находившиеся на рассмотрении в следующих структурных подразделениях аппарата Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 128 | 51,2% |
| Отдел налогообложения имущества и доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 22 | 8,8% |
| Контрольный отдел | 19 | 7,6% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 17 | 6,8% |
| Отдел камерального контроля | 17 | 6,8% |
| Отдел анализа и планирования | 11 | 4,4% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 10 | 4% |
| Отдел урегулирования задолженности | 9 | 3,6% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 5 | 2% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 4 | 1,6% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 4 | 1,6% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 3 | 1,2% |
| Отдел информационной безопасности | 1 | 0,4% |
|  |  |  |
| **Всего** | **250** | |

Из общего количества обращений на контроль было поставлено 250 обращений или 100% от общего количества. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 81 обращение граждан, поступившие в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 331 обращение.

За отчетный период обращения в аппарате Управления рассмотрены со следующими результатами:

- дано разъяснение – 11обращений;

- направлено в другое ведомство –3 обращения;

- ответ дан другим НО – 47 обращений;

- направлено письмо – 74 обращения;

-удовлетворено – 19 обращений;

- направлено в другой НО – 36 обращений,

Отказано в удовлетворении – 2 обращения

По состоянию на 01.12.2019 остается на рассмотрении 128 обращений.

**Статистическая информация по обращениям, поступившим в подведомственные инспекции.**

Обращения граждан, направленные на рассмотрение Управлением в подведомственные инспекции, в обязательном порядке ставятся на контроль и считаются исполненными только при поступлении в Управление копии ответа заявителю по существу поставленных вопросов.

Нарушений исполнительской дисциплины по обращениям граждан, направленным на рассмотрение Управлением в подведомственные инспекции, не установлено.

В соответствии с представленной информацией нижестоящими налоговыми органами в октябре –ноябре текущего года зарегистрировано **10025** обращений граждан.

Информация о наиболее актуальных вопросах содержащихся в обращениях, поступивших в Инспекции Тульской области по тематике вопроса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Код** | **Наименование вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений** | **Количество обращений** |
| 1. | 0003.0008.0086.0548 | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 857 |
| 2. | 0003.0008.0086.0545 | Налог на доходы физических лиц | 784 |
| 3. | 0003.0008.0086.0557 | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 620 |
| 4. | 0003.0008.0086.0558 | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 466 |
| 5. | 0003.0008.0086.0543 | Транспортный налог | 183 |