**Справка о работе с обращениями граждан и запросами пользователей**

**информацией в УФНС России по Тульской области и подведомственных**

**инспекциях за декабрь 2019 года**

В УФНС России по Тульской области в декабре 2019 года поступило на рассмотрение 126 обращений граждан***,*** в том числе 35 обращений (28% от общего числа обращений),направлено с помощью интернет-сервисов. По сравнению с аналогичным периодом 2018 года количество обращений уменьшилось на 28 % (в декабре 2018 года поступило 175 обращений). Количество интернет-обращений, направленных с помощью интернет-сервисов, уменьшилось в 2 раза по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (в декабре 2018 года поступило 76 обращений).

Существенную часть обращений граждан в декабре 2019 года составляли вопросы **нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 29 обращений или 23 % от общего числа. По вопросам **контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** поступило 16 обращений (12,7 % от общего числа обращений), по вопросу **уклонения от налогообложения** – 7 обращений или 5,5%.

Значительное количество обращений граждан, поступившие в Управление в отчетном периоде, касались вопроса **администрирования имущественных налогов, представления налоговых преференций и льгот, актуализации сведений об объектах налогообложения** (28 обращений граждан или 22 % от общего числа).

Немалую часть поступивших писем содержало вопросы, затрагивающие тему **возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** (23 обращения или 18% от общего числа). В обращениях граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам и по страховым взносам.

В отчетном периоде были актуальны для граждан вопросы **получения и отказа от ИНН, регистрации юридических, физических в качестве индивидуальных предпринимателей** (14 обращений или 11% от общего числа).

Как и в предыдущих периодах, продолжали поступать письма граждан, содержащие вопросы **налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов** (7 обращений или 5,5% от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставлением имущественного и социального налогового вычета.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.12.2019 по 31.12.2019

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 5 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 10 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 2 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 2 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 3 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 7 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 6 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 1 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 7 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 4 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 3 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 8 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 4 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 4 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 23 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 7 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 3 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 16 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 4 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 3 |
| 0003.0008.0089.0621 Валютный рынок | 1 |
| 0004.0016.0162.1005 Ответственность за нарушение законодательства | 1 |
|  |  |
| ИТОГО: | 126 |

В приемной Управления в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан, на который в декабре 2019 года обратился 1 гражданин. 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 декабре 2019 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 34 обращений граждан, поступивших Управление.

**Исполнительская дисциплина в структурных**

**подразделениях аппарата Управления.**

Обращения граждан, поступившие в декабре и находившиеся на рассмотрении в следующих структурных подразделениях аппарата Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 59 | 47% |
| Отдел налогообложения имущества и доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 18 | 14,3% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 13 | 10,3% |
| Контрольный отдел | 11 | 8,7% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 8 | 6,3% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 6 | 4,8% |
| Отдел урегулирования задолженности | 4 | 3% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 3 | 2,4% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 2 | 1,6% |
| Правовой отдел | 1 | 0,8% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 1 | 0,8% |
| **Всего** | **126** |

Из общего количества обращений на контроль было поставлено 126 обращений или 100% от общего количества. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 93 обращения граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 213 обращений.

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

 - дано разъяснение – 5 обращения;

- ответ дан другим НО – 24 обращений;

- направлено письмо – 38 обращений;

-удовлетворено – 15 обращений;

- направлено в другой НО – 16 обращений;

-отозвано – 1 обращение.

По состоянию на 01.01.2020 остается на рассмотрении 61 обращение.

**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 декабре текущего года зарегистрировано **4173** обращения 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 |