Справка о работе с обращениями граждан и запросами пользователей

информацией в УФНС России по Тульской области и подведомственных

инспекциях за 2019 года

В УФНС России по Тульской области в 2019 году поступило на рассмотрение 1636 обращений граждан***,*** в том числе 647 обращений (40% от общего числа обращений),направлено с помощью интернет-сервисов. По сравнению с 2018 годом количество обращений уменьшилось в 1,5 раза (в 2018 году поступило 2489 обращений).

Существенную часть обращений граждан в 2019 году составляли вопросы основания **возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – 297 обращений (18% от общего числа). В обращениях граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам и по страховым взносам.

Значительная часть поступивших писем содержала вопросы **нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** –286 обращений или 17,5% от общего числа. **По вопросам контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** поступило 133 обращения (8% от общего числа обращений). **По вопросам уклонения от налогообложения –**72 обращений(4.4% от общего числа обращений). По вопросам **контроля и надзора в налоговой сфере** – 63 обращения (3,9% от общего числа обращений). По вопросам, касающимся применения **контрольно-кассовой техники,** поступило 14 обращений (0,85 % от общего числа).

Немалая часть писем, поступивших в 2019, содержала вопросы **администрирования имущественных налогов** **и страховых взносов** (253 обращения или 15,5% от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты **налога на имущество** поступило – 45 обращений (2,75 % от общего числа), **транспортного налога** – 26 обращений (1,6 % от общего числа) и **земельного налога** – 44 обращения (2,7 % от общего числа). В текущем периоде заявители обращались по вопросу **уточнения сведений об объектах налогообложения** в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов – 70 обращений (4,3% от общего числа); сообщали о **неполучении налоговых уведомлений** – 22 обращения (1,3% от общего числа); направляли сведения для предоставления им **льгот по уплате налога** – 46 обращений (2,8% от общего числа).

Одновременно граждан интересовали вопросы затрагивающие тему **налогообложения доходов физических лиц** – 141 обращение (8,6 % от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставлением имущественного и социального налогового вычета, а также порядком декларирования полученного дохода.

Поступали письма граждан, содержащие вопросы государственной регистрации и учета налогоплательщиков – 86 обращений (5,3% от общего числа). В том числе заявители обращались с требованием прекратить неправомерные, по мнению авторов, действия при обработке их персональных данных и аннулировать присвоенный идентификационный номер налогоплательщика, а также просили внести соответствующие изменения в ЕГРН (56 обращений или 3,4 % от общего числа).

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.01.2019 по 31.12.2019

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.0067 Поступление на государственную службу Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0024.0077 Выполнение требований к служебному поведению гражданского служащего | 1 |
| 0001.0002.0024.0078 Соблюдение служебной дисциплины на гражданской службе | 2 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 2 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 8 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 23 |
| 0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 21 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 51 |
| 0001.0002.0027.0149 Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 1 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 5 |
| 0001.0003.0031.0203 Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 3 |
| 0002.0006.0065.0254 Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров | 1 |
| 0002.0007.0066.0271 Нормативное правовое регулирование в сфере социального обеспечения и социального страхования | 3 |
| 0002.0007.0069.0280 Трудовой стаж и трудовые книжки | 1 |
| 0002.0007.0071.0282 Назначение пенсии | 3 |
| 0003.0008.0077.0457 Стратегия и перспективы развития | 1 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 2 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 46 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 44 |
| 0003.0008.0086.0542 Налог на добычу полезных ископаемых | 1 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 26 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 45 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 141 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 8 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 40 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 9 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 56 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 51 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 70 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 22 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 6 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 63 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 269 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 297 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 4 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 72 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 15 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 37 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 133 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 19 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 11 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 14 |
| 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 |
| 0003.0008.0089.0621 Валютный рынок | 1 |
| 0003.0008.0089.0622 Валютное регулирование | 1 |
| 0004.0016.0162.1003 Борьба с коррупцией | 1 |
| 0004.0016.0162.1005 Ответственность за нарушение законодательства | 2 |
|  |  |
| ИТОГО: | 1636 |

В приемной Управления в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан, на который за 2019 год обратилось 56 граждан. Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами Управления были устно даны подробные разъяснения или обращения граждан удовлетворены.

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

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).

За 2019 год на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 721 обращения граждан, поступивших Управление.

**Исполнительская дисциплина в структурных**

**подразделениях аппарата Управления**

Обращения граждан, поступившие в 2019 году и находившиеся на рассмотрении в следующих структурных подразделениях аппарата Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 923 | 56,4% |
| Контрольный отдел | 144 | 8,8% |
| Отдел налогообложения имущества и доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 122 | 7,5% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 116 | 7,1% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 88 | 5,4% |
| Отдел урегулирования задолженности | 68 | 4,2% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 62 | 3,8% |
| Отдел камерального контроля | 25 | 1,5% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 24 | 1,5% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 24 | 1,5% |
| Отдел кадров | 10 | 0,6% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 9 | 0,55% |
| Отдел информационных технологий | 6 | 0,37% |
| Контрольно-аналитический отдел | 5 | 0,3% |
| Общий отдел  | 3 | 0,18% |
| Правовой отдел | 2 | 0,12% |
| Хозяйственный отдел | 2 | 0,12% |
| Отдел безопасности | 2 | 0,12% |
| Отдел информационной безопасности | 1 | 0,06% |
| **Всего** | **1636** |

Из общего количества обращений на контроль было поставлено 1636 обращений или 100% от общего количества.

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

- ответ дан другим НО – 587обращений;

- направлено письмо – 684 обращения;

- удовлетворено – 202 обращения;

-удовлетворено частично – 3 обращения;

- дано разъяснение – 87 обращений;

- направлено в другое ведомство – 9 обращений;

- направлено в другой НО – 17 обращений;

- отказано в удовлетворении – 21обращение;

- оставлено без рассмотрения – 16 обращений;

- отозвано – 10 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 2019 году зарегистрировано **58905** 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** |
| 2. | 0003.0008.0086.0545 | Налог на доходы физических лиц | 9694 |
| 1. | 0003.0008.0086.0548 | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 8494 |
| 3. | 0003.0008.0086.0557 | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 8106 |
| 5. | 0003.0008.0086.0543 | Транспортный налог | 4119 |
| 4. | 0003.0008.0086.0558 | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 3833 |

В подведомственных инспекциях с целью устранения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан по вопросам исчисления имущественных налогов физических лиц, на постоянной основе проводится информационная кампания, направленная на повышение уровня собираемости имущественных налогов с физических лиц:

-размещение информационно-разъяснительных материалов на информационных стендах Инспекции;

-издание памяток/листовок и распространение их в операционном зале Инспекции и местах массового посещения граждан;

-проведение тематических семинаров с налогоплательщиками;

-информационная рассылка по ТКС;

-индивидуальное устное информирование налогоплательщиков: ответы на обращения при личном приеме, по телефонам справочной службы и по письменным обращениям налогоплательщиков;

- информация высокой актуальности направляется в различные государственные учреждения и на предприятия для размещения в общедоступных местах;

- проводятся тематические «Дни открытых дверей».