Справка о работе с обращениями граждан и запросами пользователей

информацией в УФНС России по Тульской области и подведомственных

инспекциях за февраль 2020 года

В УФНС России по Тульской области в январе 2020 года поступило на рассмотрение 90 обращений граждан***,*** в том числе 39 обращений (43% от общего числа обращений),направлено с помощью интернет-сервисов. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений уменьшилось на 63 % (в феврале 2019 года поступило 142 обращений). Количество интернет-обращений, направленных с помощью интернет-сервисов, уменьшилось в 1,4 раза по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (в феврале 2019 года поступило 55 обращения).

Существенную часть обращений граждан в феврале 2020 года составляли вопросы

возникновения **задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондо**в (26 обращений или 29% от общего числа). В обращениях граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам и по страховым взносам.

 Значительное количество обращений граждан, поступившие в Управление в отчетном периоде, касались вопроса **нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 15 обращения или 17 % от общего числа. По вопросам **контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** поступило 12 обращений (13 % от общего числа обращений).

Одновременно, немалую часть поступивших писем содержало вопросы **администрирования имущественных налогов, представления налоговых преференций и льгот, актуализации сведений об объектах налогообложения** – 14 обращений граждан или 15,5 % от общего числа.

Как и в предыдущих периодах, продолжали поступать письма граждан, содержащие вопросы **налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов** – 10 обращений или 11% от общего числа.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.02.2020 по 29.02.2020

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 3 |
| 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 | 1 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 2 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 1 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 4 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 10 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 1 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 3 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 2 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 1 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 7 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 2 |
| 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 | 26 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 1 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 4 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 12 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 2 |
|  |  |
| ИТОГО: | 90 |

В приемной Управления в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан, на который в феврале 2020 года обратилось 6 граждан. Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами Управления 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 феврале 2020 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 27 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 отчетном периоде не поступали.

**Исполнительская дисциплина в структурных**

**подразделениях аппарата Управления**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 54 | 60% |
| Отдел налогообложения имущества и доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 12 | 13% |
| Контрольный отдел | 9 | 10% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 7 | 7,8% |
| Отдел урегулирования задолженности | 3 | 3,3% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 2 | 2,2% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 1 | 1,1% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 1 | 1,1% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 1 | 1,1% |
| **Всего** | **90** |

Из общего количества обращений на контроль было поставлено 90 обращения или 100% от общего количества. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 64 обращения граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 154 обращения.

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

 - дано разъяснение – 13 обращений;

- ответ дан другим НО –23 обращения;

- направлено письмо – 31 обращение;

-удовлетворено – 9 обращений;

- направлено в другой НО – 17 обращений;

-отсавлено без рассмотрения - 1 обращение.

По состоянию на 01.03.2020 остается на рассмотрении 63 обращения.

**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 феврале текущего года зарегистрировано **3550** 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. | 0003.0008.0086.0545 | Налог на доходы физических лиц | 847 |
| 2. | 0003.0008.0086.0551 | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 357 |
| 3. | 0003.0008.0086.0557 | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 271 |
| 4. | 0003.0008.0086.0543 | Транспортный налог | 261 |
| 5. | 0003.0008.0086.0558 | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 242 |