Справка о работе с обращениями граждан и запросами пользователей

информацией в УФНС России по Тульской области и подведомственных

инспекциях за январь 2020 года

В УФНС России по Тульской области в январе 2020 года поступило на рассмотрение 92 обращения граждан***,*** в том числе 39 обращений (42% от общего числа обращений),направлено с помощью интернет-сервисов. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений уменьшилось на 40 % (в январе 2019 года поступило 155 обращений). Количество интернет-обращений, направленных с помощью интернет-сервисов, уменьшилось в 2 раза по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (в январе 2019 года поступило 84 обращения).

Существенную часть обращений граждан в январе 2020 года составляли вопросы **нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 22 обращения или 24 % от общего числа. По вопросам **контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** поступило 18 обращений (19,5 % от общего числа обращений).

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** – 14 обращений граждан или 15 % от общего числа.

Одновременно, немалую часть поступивших писем содержало вопросы, затрагивающие тему **возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – 14 обращений или 15% от общего числа.

Как и в предыдущих периодах, продолжали поступать письма граждан, содержащие вопросы **налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов** – 9 обращений или 9,8% от общего числа.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.01.2020 по 31.01.2020

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 1 |
| 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 | 1 |
| 0002.0007.0071.0282 Назначение пенсии | 1 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 2 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 2 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 1 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 4 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 9 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 5 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 5 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 3 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 2 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 1 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 4 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 1 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 1 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 1 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 14 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 5 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 1 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 18 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 3 |
| 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 | 3 |
|  |  |
| ИТОГО: | 92 |

В приемной Управления в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан, на который в январе 2020 года обратилось 5 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 январе 2020 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 23 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 январе и находившиеся на рассмотрении в следующих структурных подразделениях аппарата Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 49 | 53% |
| Контрольный отдел | 12 | 13% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 10 | 11% |
| Отдел налогообложения имущества и доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 4 | 4,3% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 4 | 4,3% |
| Отдел урегулирования задолженности | 3 | 3,3% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 2 | 2% |
| Правовой отдел | 2 | 2% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 1 | 1% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 1 | 1% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 1 | 1% |
| Общий отдел | 1 | 1% |
| Отдел кадров | 1 | 1% |
| Отдел камерального контроля | 1 | 1% |
| **Всего** | **92** |

Из общего количества обращений на контроль было поставлено 92 обращения или 100% от общего количества. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 51 обращение граждан, поступивших в более ранние сроки (в декабре 2019 года). Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 143 обращения.

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

 - дано разъяснение – 6 обращений;

- ответ дан другим НО – 7 обращений;

- направлено письмо – 14 обращений;

-удовлетворено – 5 обращений;

- направлено в другой НО – 21 обращение;

-отказано в удовлетворении – 1 обращение.

По состоянию на 01.02.2020 остается на рассмотрении 89 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 январе текущего года зарегистрировано **3113** 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 | 745 |
| 2. | 0003.0008.0086.0548 | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 353 |
| 3. | 0003.0008.0086.0543 | Транспортный налог | 274 |
| 4. | 0003.0008.0086.0558 | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 193 |
| 5. | 0003.0008.0086.0557 | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 157 |