Справка о работе с обращениями граждан и запросами пользователей

информацией в УФНС России по Тульской области и подведомственных

инспекциях за март 2020 года

В УФНС России по Тульской области в марте 2020 года поступило на рассмотрение 81 обращение граждан***,*** в том числе 19 обращений (23% от общего числа обращений),направлено с помощью интернет-сервисов. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений уменьшилось на 1,6 раза (в марте 2019 года поступило 129 обращений). Количество интернет-обращений, направленных с помощью интернет-сервисов, уменьшилось в 2 раза по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (в марте 2019 года поступило 40 обращений).

Существенную часть обращений граждан в марте 2020 года составляли вопросы **нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 25 обращений или 31% от общего числа. По вопросам **контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** поступило 15 обращений (18,5 % от общего числа обращений).

Значительное количество обращений граждан, поступившие в Управление в отчетном периоде касались вопроса возникновения **задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондо**в (19 обращений или 23,5% от общего числа). В обращениях граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам и по страховым взносам.

Одновременно, немалую часть поступивших писем содержало вопросы **администрирования имущественных налогов, представления налоговых преференций и льгот, актуализации сведений об объектах налогообложения** – 11 обращений граждан или 13,6 % от общего числа.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.03.2020 по 31.03.2020

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0023.0062 Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения | 1 |
| 0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 2 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 6 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 2 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 1 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 1 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 4 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 2 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 4 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 1 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 4 |
| 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 | 1 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 3 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 2 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 19 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 5 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 2 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 15 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 1 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 1 |
| 0004.0016.0162.1005 Ответственность за нарушение законодательства | 1 |
|  |  |
| ИТОГО: | 81 |

В приемной Управления в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан, на который в марте 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 марте 2020 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 35 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 марте и находившиеся на рассмотрении в следующих структурных подразделениях аппарата Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 37 | 45,7% |
| Контрольный отдел | 15 | 18,5% |
| Отдел урегулирования задолженности | 7 | 8,6% |
| Отдел налогообложения имущества и доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 5 | 6,2% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 5 | 6,2% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 5 | 6,2% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства  | 4 | 5% |
| Отдел камерального контроля  | 2 | 2,5% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 1 | 1,2% |
| **Всего** | **81** |

Из общего количества обращений на контроль было поставлено 81 обращение или 100% от общего количества. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 53 обращения граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 134 обращения.

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

 - дано разъяснение – 3 обращения;

- ответ дан другим НО – 17 обращений;

- направлено письмо – 22 обращения;

-удовлетворено – 7 обращений;

- направлено в другой НО – 6 обращений;

По состоянию на 01.04.2020 остается на рассмотрении 54 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 марте текущего года зарегистрировано **3416** 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 | 935 |
| 2. | 0003.0008.0086.0551 | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 324 |
| 3. | 0003.0008.0086.0548 | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 271 |
| 4. | 0003.0008.0086.0543 | Транспортный налог | 268 |
| 5. | 0003.0008.0086.0558 | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 253 |
| 6. | 0003.0008.0086.0557 | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 171 |