Справка о работе с обращениями граждан и запросами пользователей

информацией в УФНС России по Тульской области и подведомственных

инспекциях за апрель 2020 года

В УФНС России по Тульской области в апреле 2020 года поступило на рассмотрение 74 обращения граждан***,*** в том числе 25 обращений (34% от общего числа обращений),направлено с помощью интернет-сервисов. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений уменьшилось в 2 раза (в апреле 2019 года поступило 147 обращений). Количество интернет-обращений, направленных с помощью интернет-сервисов, уменьшилось в 2,6 раза по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (в апреле 2019 года поступило 65 обращений).

Существенную часть обращений граждан в апреле 2020 года составляли вопросы **администрирования имущественных налогов, представления налоговых преференций и льгот, актуализации сведений об объектах налогообложения** – 14 обращений граждан или 19 % от общего числа.

Значительное количество обращений граждан, поступившие в Управление в отчетном периоде касались вопроса **нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 13 обращений или 17,5% от общего числа. По вопросам **контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** поступило 11 обращений (15 % от общего числа обращений).

Одновременно, немалую часть поступивших писем содержало вопросывозникновения **задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондо**в (11 обращений или 15% от общего числа). В обращениях граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам и по страховым взносам.

В отчетном периоде поступали обращения граждан по вопросу **налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – 11 обращений или 15% от общего числа.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.04.2020 по 30.04.2020

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 1 |
| 0001.0003.0030.0471 Проблемы предпринимателей‚ работающих без образования юридического лица | 2 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 3 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 4 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 1 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 4 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 6 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 1 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 11 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 4 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 2 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 2 |
| 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 | 11 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 1 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 1 |
| 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 | 11 |
| 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 | 1 |
|  |  |
| ИТОГО: | 74 |

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 апреле 2020 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 30 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 апреле и находившиеся на рассмотрении в следующих структурных подразделениях аппарата Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 30 | 40,5% |
| Отдел налогообложения имущества и доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 11 | 15% |
| Отдел урегулирования задолженности | 10 | 13,5% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 5 | 6,7% |
| Контрольный отдел | 4 | 5,4% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 4 | 5,4% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 2 | 2,7% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 1 | 1,4% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 1 | 1,4% |
| Отдел камерального контроля | 1 | 1,4% |
| Общий отдел | 1 | 1,4% |
| Правовой отдел | 1 | 1,4% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 1 | 1,4% |
| Отдел информационных технологий | 1 | 1,4% |
| Контрольно-аналитический отдел | 1 | 1,4% |
| **Всего** | **74** | |

Из общего количества обращений на контроль было поставлено 74 обращения или 100% от общего количества. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 54 обращения граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 128 обращений.

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

- дано разъяснение – 13 обращений;

- ответ дан другим НО – 17обращений;

- направлено письмо – 23 обращения;

-удовлетворено – 5 обращений;

- направлено в другой НО –6 обращений;

-отказано в удовлетвотрении – 2 обращения;

-удовлетворено частично – 2 обращения.

По состоянию на 01.05.2020 остается на рассмотрении 52 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 апреле текущего года зарегистрировано **2702** 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. | 0003.0008.0086.0545 | Налог на доходы физических лиц | 949 |
| 2. | 0003.0008.0086.0548 | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 270 |
| 3. | 0003.0008.0086.0551 | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 244 |
| 4. | 0003.0008.0086.0543 | Транспортный налог | 236 |
| 5. | 0003.0008.0086.0558 | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 188 |