Справка о работе с обращениями граждан и запросами пользователей

информацией в УФНС России по Тульской области и подведомственных

инспекциях за май 2020 года

В УФНС России по Тульской области в мае 2020 года поступило на рассмотрение 102 обращения граждан***,*** в том числе 29 обращений (28% от общего числа обращений),направлено с помощью интернет-сервисов. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений уменьшилось на 15% (в мае 2019 года поступило 121 обращение). Количество интернет-обращений, направленных с помощью интернет-сервисов, уменьшилось на 30% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (в мае 2019 года поступило 41 обращение).

Существенную часть обращений граждан в мае 2020 года составляли вопросы **государственной политики в налоговой сфере** – 25 обращений граждан или 24,5% от общего числа. Обращения касались правил предоставления в 2020 году из федерального бюджета субсидий субъектам малого и среднего предпринимательства, ведущим деятельность в отраслях российской экономики, в наибольшей степени пострадавших в условиях ухудшения ситуации в результате распространения новой коронавирусной инфекции.

Значительное количество обращений граждан, поступившие в Управление в отчетном периоде касались вопроса **налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов** – 19 обращений или 11% от общего числа.

Одновременно, немалую часть поступивших писем содержало вопросы **нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 14 обращений или 13,7% от общего числа.

В отчетном периоде поступали обращения граждан по вопросу возникновения **задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондо**в (9 обращений или 8,8% от общего числа). В обращениях граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам и по страховым взносам.

Продолжали поступать обращения граждан по вопросам **администрирования имущественных налогов, представления налоговых преференций и льгот, актуализации сведений об объектах налогообложения** – 7 обращений граждан или 7 % от общего числа.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.05.2020 по 31.05.2020

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.0077 Выполнение требований к служебному поведению гражданского служащего | 1 |
| 0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 1 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 25 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 3 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 2 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 1 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 19 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 4 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 1 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 3 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 1 |
| 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 | 7 |
| 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 | 9 |
| 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 | 2 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 4 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 6 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 3 |
| 0003.0008.0086.0567 Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей | 1 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 2 |
| 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 |
|  |  |
| ИТОГО: | 102 |

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 мае 2020 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 55 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 мае и находившиеся на рассмотрении в следующих структурных подразделениях аппарата Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 52 | 51% |
| Отдел налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 13 | 12,5% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 12 | 11,8% |
| Контрольный отдел | 6 | 6% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 5 | 5% |
| Отдел урегулирования задолженности | 4 | 4% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 2 | 2% |
| Отдел налогообложения имущества | 2 | 2% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 1 | 1% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства  | 1 | 1% |
| Отдел безопасности | 1 | 1% |
| Правовой отдел | 1 | 1% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 1 | 1% |
| Контрольно-аналитический отдел | 1 | 1% |
| **Всего** | **102** |

Из общего количества обращений на контроль было поставлено 102 обращения или 100% от общего количества. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 41 обращение граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 143 обращений.

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

 - дано разъяснение – 8 обращений;

- ответ дан другим НО – 26 обращений;

- направлено письмо – 30 обращений;

-удовлетворено –7 обращений;

- направлено в другой НО – 12 обращений;

-удовлетворено частично – 1 обращение.

По состоянию на 01.06.2020 остается на рассмотрении 94 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 мае текущего года зарегистрировано **4828** обращения граждан, в том числе:

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. | 0003.0008.0086.0548 | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 1633 |
| 2. | 0003.0008.0086.0545 | Налог на доходы физических лиц | 1076 |
| 3. | 0003.0008.0086.0552 | Организация работы с налогоплательщиками | 719 |
| 4. | 0003.0008.0086.0543 | Транспортный налог | 205 |
| 5. | 0003.0008.0086.0551 | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 191 |
| 6. | 0003.0008.0086.0558 | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 185 |