Справка о работе с обращениями граждан и запросами пользователей

информацией в УФНС России по Тульской области и подведомственных

инспекциях за 2 квартал 2020 года

В УФНС России по Тульской области во 2 квартале 2020 года поступило на рассмотрение 251 обращение граждан***,*** в том числе 77 обращений (30,7% от общего числа обращений),направлено с помощью интернет-сервисов. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений уменьшилось в 1,7 раза (во 2 квартале 2019 года поступило 426 обращений).

Существенную часть обращений граждан во 2 квартале 2020 года составляли вопросы **нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 40 обращений или 16% от общего числа. **По вопросам контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** поступило 25 обращений (10% от общего числа обращений). По вопросам **контроля и надзора в налоговой сфере** – 12 обращений (4,8% от общего числа обращений).

Значительную часть поступивших писем содержало вопросы затрагивающие тему **налогообложения доходов физических лиц** – 36 обращений граждан или 14 % от общего числа.

В отчетном периоде были актуальны обращения по вопросу **государственной политики в налоговой сфере** – 32 обращения граждан или 12,7% 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.

Немалая часть писем, поступивших в отчетном периоде, содержала вопросы **администрирования имущественных налогов** **и страховых взносов** (31 обращение или 12% от общего числа). В том числе заявители обращались по вопросу уточнения сведений об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов, о неполучении налоговых уведомлений, направляли сведения для предоставления им льгот по уплате налога – 11обращений (4,4% от общего числа).

Оставались актуальными для граждан вопросы **получения и отказа от ИНН, регистрации юридических, физических в качестве индивидуальных предпринимателей** (25 обращений или 10% от общего числа).

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.04.2020 по 30.06.2020

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 2 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 2 |
| 0001.0003.0030.0471 Проблемы предпринимателей‚ работающих без образования юридического лица | 2 |
| 0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | 1 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 32 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 7 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 8 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 3 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 7 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 36 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 2 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 20 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 1 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 9 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 5 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 4 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 2 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 12 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 8 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 23 |
| 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 | 3 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 9 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 25 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 11 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 5 |
| 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 | 5 |
| 0003.0009.0102.0771 Качество товаров. Защита прав потребителей | 1 |
|  |  |
| ИТОГО: | 251 |

В отчетном периоде в приемную УФНС России по Тульской области обратилось 3 гражданина. В ходе приема были даны устные разъяснения.

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.

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).

За 2 квартал 2020 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 171 обращения граждан, поступивших в Управление.

**Исполнительская дисциплина в структурных**

**подразделениях аппарата Управления**

Обращения граждан, поступившие во 2 квартале и находившиеся на рассмотрении в следующих структурных подразделениях аппарата Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 119 | 47,4% |
| Отдел налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 30 | 12% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 28 | 11% |
| Отдел урегулирования задолженности | 16 | 6,4% |
| Контрольный отдел | 14 | 5,6% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 9 | 3,6% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 7 | 2,8% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 5 | 2% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 4 | 1,6% |
| Отдел информационных технологий | 4 | 1,6% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 3 | 1,2% |
| Отдел налогообложения имущества | 3 | 1,2% |
| Правовой отдел | 2 | 0,8% |
| Контрольно-аналитический отдел | 2 | 0,8% |
| Общий отдел  | 2 | 0,8% |
| Отдел камерального контроля | 1 | 0,4% |
| Отдел кадров  | 1 | 0,4% |
| Отдел безопасности | 1 | 0,4% |
| **Всего** | **251** |

Из общего количества обращений на контроль было поставлено 251 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 304 обращения.

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

- направлено письмо – 99 обращений;

- ответ дан другим НО – 73 обращений;

- дано разъяснение – 41 обращений;

-удовлетворено – 25 обращение;

- направлено в другой НО – 5 обращений;

- отказано в удовлетворении – 5 обращений;

- удовлетворено частично – 3 обращение;

- отозвано – 1обращение.

По состоянию на 01.07.2020 остается на рассмотрении 53 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 во 2 квартале текущего года зарегистрировано **10838** 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 | 2796 |
| 2. | 0003.0008.0086.0548 | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 3081 |
| 3. | 0003.0008.0086.0543 | Транспортный налог | 751 |
| 4. | 0003.0008.0086.0558 | Задолженность по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 708 |
|  |  |  |  |
| 4. | 003.0008.0086.0551  | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 668 |