СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией

в УФНС России по Алтайскому краю и Межрайонных ИФНС России по Алтайскому краю в **2021 году**

 В налоговых органах Алтайского края в **2021 году** находилось на рассмотрении **43754** обращения граждан, поступивших по различным каналам связи, в том числе **16728** обращений поступило через электронный сервис «Обратиться в ФНС», «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц».

По сравнению с аналогичным периодом 2020 года, **обращений поступило меньше на 41%** (в **2020** году поступило **73738** обращений).

В 2021 году основную часть обращений граждан составляли **вопросы администрирования** **имущественных налогов** (**12214** обращений граждан или **28%** от общего числа**).** В том числе по вопросу **исчисления и уплаты налога на имущество** поступило – **8366 о**бращений (**19%** от общего числа), **транспортного налога** – **2655** обращений (**6%** от общего числа) и **земельного налога** – **1193** обращений (**3%** от общего числа).

Часть поступивших обращений граждан составили обращения по **вопросам налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов** (**9783** обращений или **22%** от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставления имущественного и социального налогового вычета, а также порядок декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации.

Поступали обращения **по вопросам задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** (**5865** обращений или **13%** от общего числа). В обращениях граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам и по страховым взносам.

Часть обращений граждан составляли заявления **по вопросам организации работы с налогоплательщиками** (**4829** обращений или **11%** от общего числа), **налогообложения субъектов малого бизнеса, специальных налоговых режимов** (**2577** обращений или **6%** от общего числа). В основном, по данной тематике обращаются индивидуальные предприниматели за разъяснениями по вопросам, связанным с применением ими различных систем налогообложения.

Оставались актуальными для граждан вопросы **учета налогоплательщиков, получение и отказ от ИНН и вопросы контроля и надзора в налоговой сфере (1573 и 1569** обращений или **4%** от общего числа).

Кроме того, отдельные обращения содержали вопросы **получения налоговых уведомлений об уплате налога** (**903** обращения или **2 %** от общего числа).

По всем поступившим обращениям граждан специалистами Управления и Инспекций направлены письменные разъяснения налогового законодательства, приняты соответствующие решения.

В 2021 году для личного приема к руководству налоговых органов Алтайского края обратились **159** граждан. Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами были даны подробные разъяснения по существу изложенных вопросов. В необходимых случаях были приняты письменные заявления для рассмотрения и подготовки письменного ответа.

В целях повышения налоговой грамотности населения специалистами Управления и подведомственных Инспекций на постоянной основе проводятся семинары с налогоплательщиками по различным тематикам. Ежеквартально проводились семинары в рамках «Единого дня семинара», ежемесячно в Инспекциях проводились разъяснительные мероприятия в рамках «Единого информационного дня». В 2021 году основной акцент был сделан на меры поддержки бизнеса в условиях пандемии. В связи с принятыми ограничениями семинары проходили в режиме ВКС и при соблюдении социальной дистанции: изменения в налоговом законодательстве, порядок заполнения налоговых деклараций, порядок получения субсидий в нерабочие дни в ноябре 2021 года и другие.

 В операционных залах налогоплательщики получают специально разработанные буклеты и листовки по различным темам. Особое внимание при информационной работе было уделено переходу на порядок исчисления налога на имущество физических лиц по кадастровой стоимости недвижимого имущества.

 Постоянно проводятся уроки налоговой грамотности среди школьников и учащихся средних специальных учебных заведений. В ноябре 2021 году в связи с ограничительными мерами Олимпиада школьников по основам налоговых знаний прошла в онлайн- режиме.

 В операционных залах инспекций, ТОРМов, в помещении Управления размещены Книги жалоб и предложений налогоплательщиков по улучшению работы налогового органа, «почтовые ящики» для приема замечаний и предложений по организации работы налоговых органов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  **СПРАВКА** |  |
| о тематике обращений граждан, с обозначением наиболее часто встречающихся и актуальных тем и о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах в УФНС России по Алтайскому краю и Межрайонных ИФНС России по Алтайскому краю в **2021 году** |
| **Код** | **Наименование тематики документа** | **Количество** |
| 1 | 2 | 3 |
| 0001.0002.0023.0062 | Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения | 1 |
| 0001.0002.0024.0067 | Поступление на государственную службу Российской Федерации | 2 |
| 0001.0002.0024.0069 | Прохождение государственной службы Российской Федерации | 3 |
| 0001.0002.0024.0074 | Полномочия государственных служащих Российской Федерации | 6 |
| 0001.0002.0024.0077 | Выполнение требований к служебному поведению гражданского служащего | 4 |
| 0001.0002.0024.0083 | Разрешение индивидуальных служебных споров | 1 |
| 0001.0002.0025.0114 | Государственная кадастровая оценка. Кадастровая стоимость объектов недвижимости | 1 |
| 0001.0002.0027.0122 | Неполучение ответа на обращение | 2 |
| 0001.0002.0027.0125 | Результаты рассмотрения обращений | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 | Прекращение рассмотрения обращения | 2 |
| 0001.0002.0027.0149 | Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов | 1 |
| 0001.0003.0030.0202 | Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 143 |
| 0001.0003.0031.0203 | Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 4 |
| 0002.0006.0064.0250 | Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | 1 |
| 0002.0006.0065.0254 | Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров | 2 |
| 0002.0006.0065.0269 | Материальная и моральная мотивация | 2 |
| 0002.0007.0068.0279 | Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 56 |
| 0002.0007.0072.0288 | Просьбы об оказании финансовой помощи | 10 |
| 0003.0008.0086.0538 | Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 842 |
| 0003.0008.0086.0540 | Земельный налог | 1193 |
| 0003.0008.0086.0541 | Налог на добавленную стоимость | 59 |
| 0003.0008.0086.0542 | Налог на добычу полезных ископаемых | 5 |
| 0003.0008.0086.0543 | Транспортный налог | 2655 |
| 0003.0008.0086.0544 | Налог на имущество | 8366 |
| 0003.0008.0086.0545 | Налог на доходы физических лиц | 9783 |
| 0003.0008.0086.0546 | Налог на прибыль | 106 |
| 0003.0008.0086.0547 | Госпошлины | 61 |
| 0003.0008.0086.0548 | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 2577 |
| 0003.0008.0086.0549 | Юридические вопросы по налогам и сборам | 68 |
| 0003.0008.0086.0551 | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 1569 |
| 0003.0008.0086.0552 | Организация работы с налогоплательщиками | 4829 |
| 0003.0008.0086.0553 | Актуализация сведений об объектах налогообложения | 64 |
| 0003.0008.0086.0554 | Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 903 |
| 0003.0008.0086.0555 | Налоговая отчетность | 847 |
| 0003.0008.0086.0556 | Контроль и надзор в налоговой сфере | 907 |
| 0003.0008.0086.0557 | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 53 |
| 0003.0008.0086.0558 | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 5865 |
| 0003.0008.0086.0559 | Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 26 |
| 0003.0008.0086.0560 | Уклонение от налогообложения | 568 |
| 0003.0008.0086.0561 | Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 138 |
| 0003.0008.0086.0562 | Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 174 |
| 0003.0008.0086.0563 | Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками | 1 |
| 0003.0008.0086.0564 | Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 223 |
| 0003.0008.0086.0565 | Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 766 |
| 0003.0008.0086.0566 | Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 280 |
| 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 | 544 |
| 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 | 39 |
| 0005.0005.0057.1177 | Участие в долевом строительстве | 1 |
| **Итого** |  | **43754** |