**КВАРТАЛЬНАЯ СПРАВКА**

 о работе с обращениями граждан

 в Управлении ФНС России по Астраханской области

 в III квартале 2015 года

В УФНС России по Астраханской области в июле - сентябре 2015 года поступило на рассмотрение 160 обращения граждан, в том числе 108 интернет-обращения (из них – 67 через личный кабинет налогоплательщика).

Основную часть обращений отчетного периода составляли обращения граждан, перенаправленные для рассмотрения в рамках предоставленных налоговым органам полномочий, из органов исполнительной власти и прокуратуры Астраханской области (26), юридические вопросы по налогам, сборам и штрафам (30), обжалование решений государственных органов и должностных лиц (2), вопросы по транспортному налогу (16), земельному налогу (8), налогу на имущество (30), по налоговым правонарушениям, ответственности за их совершение (1), по задолженности по налогам и сборам (13), по уклонению от налогообложения (14); по зачетам и возвратам излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пени и штрафов (6) и другие (14).

Все обращения граждан поставлены на контроль и исполнены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

В приемную Управления за указанный период обратились 3 человека: 1 по вопросу налога на имущество и 2 по вопросу налога на землю. Разъяснения даны руководителем Управления.

В Управлении ФНС России по Астраханской области действует телефон 32-17-36, по которому можно оставить сообщения о замечаниях и предложениях по организации работы с налогоплательщиками, оперативное урегулирование вопросов проводится и после получения от налогоплательщиков сообщений по телефону 32-17-08;

- постоянно пропагандируются преимущества бесконтактных способов взаимодействия с налоговыми органами (через Интернет);

В целях поддержания обратной связи с налогоплательщиками во всех инспекциях имеются книги отзывов и предложений о качестве обслуживания в инспекции, а также ящики для приёма замечаний и предложений по улучшению работы с налогоплательщиками; налогоплательщикам предлагается заполнить анкету о качестве их обслуживания, размещённую на Интернет-сайте (доступ к сайту организован через компьютеры-информаторы). Анкетирование проводится также и на семинарах для налогоплательщиков. Во всех инспекциях Астраханской области внедрена система оценки качества оказания государственных услуг посетителям при помощи мобильных электронных устройств и QR-кодов. В результате руководство инспекций и Управления имеет возможность ознакомиться с мнением и пожеланиями посетителей в режиме реального времени и своевременно принимать организационные и административные меры.

**СПРАВКА**

**входящей корреспонденции по тематике обращений граждан**

**за III квартал 2015 года**

**в соответствии с Типовым общероссийским тематическим**

 **классификатором обращений граждан**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код | Наименование тематики документа | Кол-во обраще­ний |
|
| 1 | 2 | 3 |
| **0001.0000.0000.0000 Государство, общество, политика** |
| **0001.0002.0000.0000** | **Основы государственного управления**  |  |
| 0001.0001.0006.0000 | Права, свободы и обязанности человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека) |  |
| ***0001.0002.0024.0000*** | ***Государственная служба в Российской Федерации (за исключением особенности регулирования службы отдельных категорий работников‚ государственных служащих)*** |  |
| 0001.0002.0024.0221 | Трудовой стаж и трудовые книжки |  |
| 0001.0002.0024.0225 | Организация труда и зарплата государственных и муниципальных служащих |  |
| 0001.0002.0024.0260 | Просьбы об оказании финансовой помощи |  |
| 0001.0002.0024.0297 | Вопросы кадрового обеспечения |  |
| 0001.0002.0024.0298 | Вопросы социального обеспечения работников |  |
| 0001.0002.0024.0653 | Нарушения законодательства о государственной службе. Нарушения должностного регламента должностными лицами |  |
| ***0001.0002.0025.0000*** | ***Общие вопросы государственного управления в сфере экономики‚ социально-культурного и административно-политического строительства*** |  |
| 0001.0002.0025.0466.0091 | Оценка условий ведения предпринимательской деятельности |  |
| 0001.0002.0025.0466.0093 | Критика условий ведения предпринимательской деятельности |  |
| ***0001.0002.0027.0000*** | ***Обращения‚ заявления и жалобы граждан***  |  |
| 0000.0000.0000.0549 | Обжалование действий должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений |  |
| 0001.0002.0027.0000 | Обращения, заявления и жалобы граждан |  |
| 0001.0002.0027.0108 | О личном приеме руководителями федеральных органов исполнительной власти | **3** |
| 0001.0002.0027.0110 | Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан | 1 |
| 0001.0002.0027.0111 | Рассмотрение обращения | 15 |
| 0001.0002.0027.0119 | Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса |  |
| 0001.0002.0027.0120 | Запросы об архивных данных (за исключением зарубежных стран) |  |
| 0001.0002.0027.0121 | Переписка прекращена |  |
| 0001.0002.0027.0123 | Обработка персональных данных‚ содержащихся в обращении |  |
| 0001.0002.0027.0124 | Некорректные обращения |  |
| 0001.0002.0027.0125 | Обращения‚ не имеющие смыслового содержания. Рассуждения общего характера (за исключением зарубежных стран) |  |
| 0001.0002.0027.0163 | Обращения‚ не имеющие смыслового содержания. Рассуждения общего характера из зарубежных стран |  |
| 0001.0002.0027.0165 | Деятельность федерального государственного органа и его руководителей |  |
| 0001.0002.0027.0166 | Деятельность органов местного самоуправления и его руководителей |  |
| 0001.0002.0027.0654  | Несогласие с результатами рассмотрения обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0758 | Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя | 3 |
| **0001.0003.0000.0000** | **Гражданское право** |  |
| ***0001.0003.0031.0000*** | ***Юридические лица*** |  |
| 0001.0003.0031.0475 | Регистрация‚ перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности |  |
| 0001.0003.0037.0723 | Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним |  |
| **0002.0000.0000.0000 Социальная сфера** |
| **0002.0004.0000.0000** | **Семья** |  |
| ***0002.0004.0047.0000*** | ***Права и обязанности родителей и детей*** |  |
| 0002.0004.0047.0211 | Права и обязанности родителей и детей |  |
| **0002.0006.0000.0000** | **Труд и занятость населения** |  |
| ***0002.0006.0064.0000*** | ***Трудоустройство и занятость населения (за исключени-ем международного сотрудничества)*** |  |
| 0002.0006.0064.1380 | Просьбы о трудоустройстве |  |
| ***0002.0006.0065.0000*** | ***Труд (за исключением международного сотрудничества)*** |  |
| 0002.0006.0065.0225 | Организация труда и зарплата государственных и муниципальных служащих |  |
| 0002.0006.0065.0227 | Задержка выплаты зарплаты |  |
| 0002.0006.0065.0297 | Вопросы кадрового обеспечения |  |
| 0002.0006.0065.0660 | Дисциплина труда. Незаконное привлечение к дисциплинарной ответственности |  |
| 0002.0006.0065.1413 | Начисление заработной платы | 2 |
| **0002.0007.0000.0000** | **Социальное обеспечение и социальное страхование** |  |
| ***0002.0007.0066.0000*** | ***Общие положения в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании*** |  |
| 0002.0007.0066.0231 | Совершенствование и исполнение законодательства в области социального обеспечения |  |
| 0002.0007.0072.0000 | Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества) | 1 |
| **0003.0000.0000.0000 Экономика** |
| **0003.0008.0000.0000** | **Финансы** |  |
| ***0003.0008.0086.0000*** | ***Налоги и сборы*** |  |
| 0003.0008.0086.0332 | Федеральные‚ региональные‚ местные налоги и сборы |  |
| 0003.0008.0086.0333 | Налоговая служба: налоги‚ сборы и штрафы |  |
| 0003.0008.0086.0334 | Налоговые правонарушения, ответственность за их совершение | 1 |
| 0003.0008.0086.0423 | Электронная связь. Интернет |  |
| 0003.0008.0086.0542 | Обжалование решений государственных органов и должностных лиц | 2 |
| 0003.0008.0086.0684 | Налоговые преференции | 1 |
| 0003.0008.0086.0759 | Водный налог |  |
| 0003.0008.0086.0760 | Земельный налог | 8 |
| 0003.0008.0086.0761 | Налог на добавленную стоимость | 1 |
| 0003.0008.0086.0763 | Транспортный налог | 16 |
| 0003.0008.0086.0764 | Налог на имущество | 31 |
| 0003.0008.0086.0765 | Налог на доходы физических лиц | 7 |
| 0003.0008.0086.0766 | Налог на прибыль |  |
| 0003.0008.0086.0767 | Госпошлина |  |
| 0003.0008.0086.0768 | Налогообложение малого бизнеса | 3 |
| 0003.0008.0086.0769 | Задолженность по налогам и сборам | 13 |
| 0003.0008.0086.0770 | Уклонение от налогообложения | 14 |
| 0003.0008.0086.0771 | Применение ККТ |  |
| 0003.0008.0086.0772 | Получение и отказ от ИНН |  |
| 0003.0008.0086.0773 | Бухгалтерский учет |  |
| 0003.0008.0086.0774 | Юридические вопросы по налогам и сборам | 30 |
| 0003.0008.0086.0775 | Зачет и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов‚ сборов‚ пеней‚ штрафов | 6 |
| 0003.0008.0086.0776 | Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога‚ сбора‚ пени‚ штрафа |  |
| 0003.0008.0086.0777 | Организация работы с налогоплательщиками | 2 |
| 0031.0008.0086.0777.0014 | Иные подвопросы |  |
| 0031.0008.0086.0777.0016 | Критика деятельности |  |
| 0031.0008.0086.1471 | Государственная регистрация юридических лиц | 1 |
| 0031.0008.0086.1472 | Доступ к персонифицированной информации о сотоянии расчета с бюджетом | 1 |
| ***0003.0008.0087.0000*** | ***Банковское дело*** |  |
| 0003.0008.0087.0685 | Вклады в коммерческие банки и другие финансовые институты |  |
| **0003.0009.0087.0000** | **Хозяйственная деятельность** |  |
| ***0003.0009.0100.0000*** | ***Связь*** |  |
| 0003.0009.0100.0423 | Электронная связь. Интернет |  |
| ***0003.0009.0102.0000*** | ***Торговля*** |  |
| 0003.0009.0102.0433 | Качество товаров. Защита прав потребителей |  |
| **0003.0012.0000.0000** | **Информация и информатизация** |  |
| 0003.0012.0134.0000 | Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами |  |
|  |
| **0004.0016.0000.0000** | **Безопасность и охрана правопорядка** |  |
| ***0004.0016.0162.0000*** | ***Безопасность общества*** |  |
| 0004.0016.0162.0512 | Борьба с коррупцией |  |
| 0004.0016.0162.0513 | Борьба с преступными проявлениями против собственности (государственной‚ частной‚ личной) |  |
| ИТОГО: (в т.ч. личный прием руководителем)  | **163** |