**СПРАВКА**

 о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией

 в Управлении ФНС России по Астраханской области и территориальных

 налоговых органах Астраханской области

 в ноябре 2016 года

**1. Информация о количестве и тематике поступивших обращений граждан**

В УФНС России по Астраханской области и территориальные налоговые органы Астраханской области в ноябре текущего года поступило на рассмотрение **3580** обращений граждан, в том числе 3336 интернет - обращений (из них – 3045 через личный кабинет налогоплательщика). По сравнению с аналогичным периодом 2015 года количество обращений увеличилось на 80 % (в ноябре 2015 года поступило 727 обращений).

Основная тематика поступившей корреспонденции: вопросы по имущественному налогу – 1339 обращений (37 % от общего числа поступивших обращений), транспортному налогу – 967 обращений (27 % от общего числа), по земельному налогу – 417 (12 %). Заявители обращались по поводу уточнения сведений об объектах налогообложения, не соглашались с суммой, выставленной в налоговом уведомлении, заявляли о льготах по уплате налога и сообщали о фактах неполучения налоговых уведомлений.

Значительное количество обращений отчётного месяца касалось вопросов организации работы с налогоплательщиками – 223 (6 %), задолженности по налогам и сборам – 182 (5 %), зачетов и возвратов излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, пени, штрафов – 85 (2 %), налога на доходы физических лиц – 52 (1,4 %) и другие – 315.

По территориальной принадлежности наибольшее число обращений граждан приходится на Межрайонную ИФНС России №6 по Астраханской области – 763 обращения (21,3 % от общего числа поступивших обращений) и Межрайонную ИФНС России №5 по Астраханской области – 740 обращений (20,6 %). В отчетном периоде в ИФНС России по Кировскому району г. Астрахани поступило – 653 обращения (18,2 %), в Межрайонную ИФНС России №4 по Астраханской области – 567 (15,8 %), в Межрайонную ИФНС России №1 по Астраханской области – 625 (17,4 %).

В Управление ФНС России по Астраханской области в ноябре текущего года поступило 232 обращения граждан; из них 26 обращений перенаправлено для исполнения в территориальные налоговые органы области.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**Управления ФНС России по Астраханской области**

В Управлении ФНС России по Астраханской области на отчетный период находилось на контроле и исполнении 325 обращений граждан (из них 93 от прошлого периода).

Кроме того, из поступивших в ноябре 232 обращений, 229 поставлены на контроль (3 заявления, не поставленные на контроль, являются отзывами ранее направленных обращений).

Все обращения, поставленные на контроль в Управлении, исполнены в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

Обращения граждан, поступившие в ноябре, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование отделов | Кол-водок-тов |
| Правовой отдел | 1 |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 10 |
| Аналитический отдел | 7 |
| Контрольный отдел  | 2 |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 2 |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 14 |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 7 |
| Отдел камерального контроля | 16 |
| Отдел налогообложения доходов и имущества физических лиц | 146 |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 1 |
| Руководство Управления (перенаправлены в инспекции области) | 26 |
| Итого |  232  |

**3. Состояние исполнительской дисциплины**

**в территориальных налоговых органах Астраханской области**

В отчетном месяце территориальными налоговыми органами Астраханской области все обращения граждан исполнены без нарушения контрольных сроков.

В приемные Управления ФНС России по Астраханской области и территориальные налоговые органы Астраханской области в октябре текущего года обратились 11 человек. Всем обратившимся даны разъяснения специалистами и руководством Управления и инспекций.

СПРАВКА

входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.11.2016 по 30.11.2016

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** |  |
| 0001.0001.0000.0000 | **Конституционный строй** |  |
| 0001.0001.0006.0000 | **Права, свободы и обязанности человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека)** |  |
| 0001.0001.0006.0648 | Обжалование решений государственных органов и должностных лиц в административном порядке (за исключением связанных с рассмотрением обращений) |  |
| 0001.0001.0006.0649 | Обжалование действий (бездействий) государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений в административном порядке |  |
| 0001.0002.0000.0000 | **Основы государственного управления** |  |
| 0001.0002.0023.0000 | **Органы исполнительной власти** |  |
| 0001.0002.0023.0170 | Работа органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации |  |
| 0001.0002.0023.0726 | Государственные услуги, оказываемые органом исполнительной власти |  |
| 0001.0002.0024.0000 | **Государственная служба в Российской Федерации (за исключением особенности регулирования службы отдельных категорий работников, государственных служащих)** |  |
| 0001.0002.0024.0172 | Федеральная государственная гражданская служба |  |
| 0001.0002.0024.0173 | Государственная служба субъектов Российской Федерации |  |
| 0001.0002.0024.0653 | Законодательство о государственной службе. Должностной регламент государственного служащего |  |
| 0001.0002.0024.1239 | Исполнение должностных обязанностей государственными гражданскими служащими субъекта Российской Федерации |  |
| 0001.0002.0024.1283 | Установление испытательного срока |  |
| 0001.0002.0024.1284 | Ротация государственных гражданских служащих |  |
| 0001.0002.0024.1285 | Наставничество на государственной гражданской службе |  |
| 0001.0002.0024.1286 | Критерии оценки эффективности деятельности государственных гражданских служащих |  |
| 0001.0002.0024.1287 | Дисциплинарные взыскания государственных служащих |  |
| 0001.0002.0024.1288 | Административная ответственность государственных служащих |  |
| 0001.0002.0024.1289 | Предоставление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера |  |
| 0001.0002.0024.1290 | Исполнение должностных обязанностей федеральными государственными служащими и работниками государственных корпораций |  |
| 0001.0002.0024.1291 | Аттестационные комиссии при органах государственной власти |  |
| 0001.0002.0024.1292 | Повышение квалификации государственных гражданских служащих |  |
| 0001.0002.0024.1293 | Система оплаты труда государственных гражданских служащих |  |
| 0001.0002.0024.1294 | Коррупционные риски на государственной гражданской службе |  |
| 0001.0002.0024.1295 | Конкурсный отбор кандидатов на замещение должностей государственной гражданской службы |  |
| 0001.0002.0024.1296 | Квалификационные требования для замещения должностей государственной гражданской службы |  |
| 0001.0002.0024.1297 | Мотивация государственных гражданских служащих |  |
| 0001.0002.0025.0000 | **Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства** |  |
| 0001.0002.0025.0465 | Государственное регулирование экономики. Федеральные целевые программы. Государственные программы Российской Федерации. Экономическое развитие территорий. Борьба с монополизмом, развитие конкуренции |  |
| 0001.0002.0025.0466 | Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес |  |
| 0001.0002.0025.0094 | Многофункциональные центры предоставления государственных (муниципальных) услуг |  |
| 0001.0002.0025.1342 | Государственные закупки, конкурсы, аукционы |  |
| 0001.0002.0025.1338 | Эффективность закупок и расходов |  |
| 0001.0002.0025.0177 | Лицензирование (за исключением внешнеэкономической деятельности) |  |
| 0001.0002.0025.0179 | Цены и ценообразование |  |
| 0001.0002.0025.0180 | Прожиточный минимум. Размер «потребительской корзины». Уровень жизни |  |
| 0001.0002.0027.0000 | **Обращения, заявления и жалобы граждан** |  |
| 0001.0002.0027.0108 | Личный приём руководителями федеральных органов исполнительной власти | **11** |
| 0001.0002.0027.0110 | Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями граждан |  |
| 0001.0002.0027.0111 | Рассмотрение обращения | 5 |
| 0001.0002.0027.0119 | Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса |  |
| 0001.0002.0027.0120 | Запросы архивных данных (за исключением зарубежных стран) |  |
| 0001.0002.0027.0121 | Переписка прекращена |  |
| 0001.0002.0027.0122 | Отсутствует адресат обращения |  |
| 0001.0002.0027.0123 | Обработка персональных данных, содержащихся в обращении | 173 |
| 0001.0002.0027.0124 | Некорректные обращения |  |
| 0001.0002.0027.0125 | Почтовое отправление или электронное сообщение (за исключением зарубежных стран), не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением |  |
| 0001.0002.0027.0163 | Почтовое отправление или электронное сообщение из зарубежных стран, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением |  |
| 0001.0002.0027.0126 | Обращения, не поддающиеся прочтению |  |
| 0001.0002.0027.0162 | Обращение в форме электронного документа без точного адреса |  |
| 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 | 15 |
| 0001.0003.0000.0000 | **Гражданское право** |  |
| 0001.0003.0030.0000 | **Граждане (физические лица)** |  |
| 0001.0003.0030.0471 | Проблемы предпринимателей, работающих без образования юридического лица |  |
| 0001.0003.0031.0000 | **Юридические лица** |  |
| 0001.0003.0031.0475 | Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности |  |
| 0001.0003.0031.0472 | Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих |  |
| 0001.0003.0037.0000 | **Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права)** |  |
| 0001.0003.0037.0723 | Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним |  |
| 0001.0003.0037.1241 | Приобретение права собственности. Прекращение права собственности |  |
| 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 исключением международного сотрудничества)** |  |
| 0002.0006.0064.1380 | Просьбы о трудоустройстве |  |
| 0002.0006.0065.0000 | **Труд (за исключением международного сотрудничества)** |  |
| 0002.0006.0065.0217 | Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий |  |
| 0002.0006.0065.0218 | Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов) | 1 |
| 0002.0006.0065.0221 | Трудовой стаж и трудовые книжки |  |
| 0002.0006.0065.0222 | Отпуска. Оплата бюллетеней (по болезни, уходу за ребенком и т.д.) |  |
| 0002.0006.0065.0225 | Организация труда и зарплата государственных и муниципальных служащих |  |
| 0002.0006.0065.0227 | Задержка выплаты зарплаты | 3 |
| 0002.0006.0065.0297 | Вопросы кадрового обеспечения |  |
| 0002.0006.0065.0298 | Вопросы социального обеспечения работников |  |
| 0002.0006.0065.0660 | Дисциплина труда. Незаконное привлечение к дисциплинарной ответственности |  |
| 0002.0006.0065.1401 | Выработка единых принципов оценки профессиональной подготовки рабочих кадров |  |
| 0002.0006.0065.1402 | Просьбы о включении в резерв управленческих кадров |  |
| 0002.0006.0065.1403 | Единая база вакансий |  |
| 0002.0006.0065.1404 | Формирование резерва управленческих кадров |  |
| 0002.0006.0065.1405 | Организация труда и зарплата государственных служащих |  |
| 0002.0006.0065.1406 | Организация труда и зарплата муниципальных служащих |  |
| 0002.0006.0065.1407 | Принцип оплаты труда в зависимости от достижения показателей результативности профессиональной служебной деятельности |  |
| 0002.0006.0065.1408 | Выплата премий за выполнение особо важных и сложных заданий |  |
| 0002.0006.0065.1409 | Материальная и моральная мотивация |  |
| 0002.0006.0065.1410 | Подготовка и переподготовка управленческих кадров |  |
| 0002.0006.0065.1412 | Нормирование труда |  |
| 0002.0006.0065.1413 | Начисление заработной платы | 1 |
| 0002.0006.0065.1414 | Индексация заработной платы |  |
| 0002.0006.0065.1415 | Отсутствие роста заработной платы |  |
| 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 | Законодательство в области социального обеспечения | 1 |
| 0002.0007.0067.0000 | **Управление социальным обеспечением и социальным страхованием** |  |
| 0002.0007.0067.0245 | Пенсионный фонд Российской Федерации и негосударственные пенсионные фонды |  |
| 0002.0007.0067.0257 | Фонд социального страхования Российской Федерации |  |
| 0002.0007.0067.0316 | Фонд обязательного медицинского страхования (ФОМС) |  |
| 0002.0007.0072.0000 | **Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества)** |  |
| 0002.0007.0072.0260 | Оказание финансовой помощи |  |
| 0002.0013.0000.0000 | **Образование. Наука. Культура** |  |
| 0002.0013.0142.0000 | **Средства массовой информации (за исключением вопросов информатизации)** |  |
| 0002.0013.0142.0292 | Средства массовой информации (телевидение, радио, пресса, электронные). Реклама в СМИ |  |
| **0002.0014.0000.0000** | **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** |  |
| 0002.0014.0143.0000 | **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** |  |
| 0002.0014.0143.0301 | Государственное и муниципальное здравоохранение |  |
| 0003.0000.0000.0000 | **Экономика** |  |
| 0003.0008.0000.0000 | **Финансы** |  |
| 0003.0008.0077.0000 | **Общие положения финансовой системы** |  |
| 0003.0008.0077.0683 | Стратегия и перспективы развития |  |
| 0003.0008.0079.0000 | **Денежная система и денежное обращение** |  |
| 0003.0008.0079.0347 | Игорный бизнес. Лотереи |  |
| 0003.0008.0086.0000 | **Налоги и сборы** |  |
| 0003.0008.0086.0332 | Федеральные, региональные, местные налоги и сборы | 24 |
| 0003.0008.0086.0333 | Налоговая служба: налоги, сборы и штрафы |  |
| 0003.0008.0086.0334 | Налоговые правонарушения, ответственность за их совершение | 10 |
| 0003.0008.0086.0542 | Обжалование решений государственных органов и должностных лиц | 8 |
| 0003.0008.0086.0684 | Налоговые преференции |  |
| 0003.0008.0086.0759 | Водный налог | 13 |
| 0003.0008.0086.0760 | Земельный налог | 417 |
| 0003.0008.0086.0761 | Налог на добавленную стоимость | 3 |
| 0003.0008.0086.0762 | Налог на добычу полезных ископаемых |  |
| 0003.0008.0086.0763 | Транспортный налог | 967 |
| 0003.0008.0086.0764 | Налог на имущество | 1339 |
| 0003.0008.0086.0765 | Налог на доходы физических лиц | 52 |
| 0003.0008.0086.0766 | Налог на прибыль | 2 |
| 0003.0008.0086.0767 | Госпошлина |  |
| 0003.0008.0086.0768 | Налогообложение малого бизнеса | 3 |
| 0003.0008.0086.0769 | Задолженность по налогам и сборам | 182 |
| 0003.0008.0086.0770 | Уклонение от налогообложения | 29 |
| 0003.0008.0086.0771 | Применение ККТ |  |
| 0003.0008.0086.0772 | Получение и отказ от ИНН | 4 |
| 0003.0008.0086.0773 | Бухгалтерский учет |  |
| 0003.0008.0086.0774 | Юридические вопросы по налогам и сборам | 3 |
| 0003.0008.0086.0775 | Зачет и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов | 85 |
| 0003.0008.0086.0776 | Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 1 |
| 0003.0008.0086.0777 | Организация работы с налогоплательщиками | 223 |
| 0003.0008.0086.1470 | Совершенствование налогового администрирования |  |
| 0003.0008.0086.1471 | Государственная регистрация юридических лиц | 6 |
| 0003.0008.0086.1471 | Государственная регистрация физических лиц | 2 |
| 0003.0008.0086.1472 | Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 5 |
| 0003.0008.0086.0778 | Налогообложение алкогольной продукции |  |
| 0003.0008.0086.0779 | Осуществление организации и контроля за проведением лотерей и азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах |  |
| 0003.0008.0087.0000 | **Банковское дело** |  |
| 0003.0008.0087.0685 | Вклады в коммерческие банки |  |
| 0003.0008.0088.0000 | **Ценные бумаги. Рынок ценных бумаг** |  |
| 0003.0008.0088.0337 | Рынок ценных бумаг. Деятельность организаций, производящих операции с ценными бумагами, их взаимоотношения с владельцами и держателями ценных бумаг |  |
| 0003.0008.0089.0000 | **Валютное регулирование и валютный контроль** |  |
| 0003.0008.0089.0801 | Федеральный закон «О валютном регулировании и валютном контроле» |  |
| 0003.0008.0092.0000 | **Аудиторская деятельность (за исключением экологического аудита)** |  |
| 0003.0009.0000.0000 | **Хозяйственная деятельность** |  |
| 0003.0009.0096.0000 | **Строительство** |  |
| 0003.0009.0096.0363 | Нарушения законодательства, СНИПов при строительстве |  |
| 0003.0009.0098.0000 | **Сельское хозяйство** |  |
| 0003.0009.0098.0687 | Земледелие и производство продукции растениеводства |  |
| 0003.0009.0100.0000 | **Связь** |  |
| 0003.0009.0100.0419 | Качество оказания услуг связи |  |
| 0003.0009.0100.0423 | Электронная связь. Интернет |  |
| 0003.0009.0102.0000 | **Торговля** |  |
| 0003.0009.0102.0433 | Качество товаров. Защита прав потребителей |  |
| 0003.0010.0000.0000 | **Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело** |  |
| 0003.0010.0117.0000 | **Нетарифные ограничения в сфере внешнеэкономической деятельности** |  |
| 0003.0010.0117.0478 | Лицензирование, квотирование |  |
| 0003.0010.0121.0000 | **Таможенное дело (за исключением международного экономического сотрудничества)** |  |
| 0003.0010.0121.0444 | Таможенные пошлины и налоги |  |
| 0003.0010.0121.0445 | Таможенные режимы. Таможенное оформление. Таможенные платежи. Таможенный контроль. Таможенная инфраструктура |  |
| 0003.0011.0000.0000 | **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** |  |
| 0003.0011.0122.0000 | **Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)** |  |
| 0003.0011.0122.0454 | Природоохранное законодательство |  |
| 0003.0012.0000.0000 | **Информация и информатизация** |  |
| 0003.0012.0133.0000 | **Управление в сфере информации и информатизации** |  |
| 0003.0012.0133.0695 | Электронное правительство. Оказание услуг в электронном виде |  |
| 0003.0012.0134.0000 | Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами | 2 |
| 0004.0000.0000.0000 | **Оборона, безопасность, законность** |  |
| 0004.0015.000.0000 | **Оборона** |  |
| 0004.0015.0155.0911 | Злоупотребление служебным положением |  |
| 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 | Преступления против собственности (государственной, частной, личной) |  |
| 0004.0016.0162.0473 | Недружественное поглощение и захват предприятий (рейдерство) |  |
| 0004.0016.0162.0470 | Законодательство в сфере экономики, в том числе – по вопросам приватизации |  |
| 0004.0016.0162.0698 | Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности |  |
| **0004.0018.0000.0000** | **Правосудие** |  |
| 0004.0018.0171.0000 | **Судоустройство. Судебная система** |  |
| 0004.0018.0171.0540 | Обжалование судебных решений |  |
| 0004.0018.0171.0541 | Неисполнение судебных решений |  |
| 0004.0018.0171.0542 | Обжалование решений государственных органов и должностных лиц в судебном порядке (за исключением связанных с рассмотрением обращений) |  |
| 0004.0018.0171.0549 | Обжалование действий должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений в судебном порядке |  |
| 0005.0000.0000.0000 | **Жилищно-коммунальная сфера** |  |
| 0005.0005.0000.0000 | **Жилище** |  |
| 0005.0005.0055.0000 | **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** |  |
| 0005.0005.0055.0579 | Постановка на учет и восстановление в очереди на получение жилья  |  |
| 0005.0005.0056.0000 | **Коммунальное хозяйство** |  |
| 0005.0005.0056.0600 | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ). Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии |  |
| **ИТОГО** (в т.ч. личный прием руководством)**:** | **3591** |