**Справка**

**о работе с обращениями граждан**

**в Управлении Федеральной налоговой службы по Брянской области**

 **за 2 квартал 2015 года**

В Управление Федеральной налоговой службы по Брянской области
во 2 квартале 2015 года поступило на рассмотрение 162 обращения граждан, что на 17% больше, чем в 1 квартале 2015 года.

Обращения, направленные через online - сервисы «Обратиться в ФНС России» и «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» с Интернет-сайта ФНС России www.nalog.ru, составили 40% (64) от общего числа поступивших обращений.

В отчетном периоде наибольшее количество обращений поступило по вопросам:

-исчисления и уплаты транспортного налога, налога на имущество, земельного налога
(50 обращений или 31% от общего числа обращений);

-исчисления и уплаты налога на доходы физических лиц (20 обращений или 12%);

-обжалования решений государственных органов и должностных лиц
(18 обращение или 11%);

-налоговых правонарушений, ответственности за их совершение
(15 обращений или 9%);

- задержки выплаты зарплаты (11 обращений или 7%).

Следует отметить обращения налогоплательщиков с жалобами на действия (бездействие) налоговых органов и их должностных лиц, а также на акты ненормативного характера в рамках досудебного урегулирования налоговых споров.

Всего в отчетном периоде рассмотрено 14 жалоб (или 78% от поступивших жалоб), из них:

-12 жалоб оставлено без удовлетворения (86%),

-1 жалоба удовлетворены полностью (7%),

-1 жалоба удовлетворены частично (7%).

Кроме того, 3 жалобы оставлены без рассмотрения в соответствии с пунктом 1
статьи 139.3 Налогового кодекса Российской Федерации.

В отчетном периоде судом рассмотрено с вынесением судебного решения без удовлетворения 12 обращений граждан об обжаловании решения налогового органа по проверкам, а также действий (бездействий), требований налогового органа.

В отчетном периоде на контроле в Управлении находилось 148 обращений (или 91% от поступивших обращений); 14 обращений граждан (или 9% от поступивших обращений) носили информационный характер или являлись дополнением к ранее направленным обращениям.

Управлением 11 обращений граждан были перенаправлены для рассмотрения и подготовки ответа в другие ведомства по компитенции поставленных в обращении вопросов.

На личный прием к руководству Управления во 2 квартале 2015 года обратилось 15 граждан.

Всем обратившимся даны письменные и устные разъяснения в сроки и в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (с учетом изменений, внесенных Федеральным законом от 27.07.2010 № 227-ФЗ).

Информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан в Управлении и в территориальных налоговых органах ежемесячно докладывается руководителю Управления.

Управлением на постоянной основе проводятся мероприятия, направленные на улучшение работы с обращениями граждан.

Так, на постоянной основе Управлением проводятся семинары, курсы повышения квалификации кадрового состава, направленные на повышение качества обслуживания налогоплательщиков и предоставляемых услуг налоговыми органами Брянской области.

В апреле 2015 года Управлением и налоговыми органами области организован и проведен День открытых дверей по информированию граждан о налоговом законодательстве и порядке заполнения налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц, а также о возможностях online - сервисов ФНС России.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.04.2015 по 30.06.2015

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.1293 Система оплаты труда государственных гражданских служащих | 1 |
| 0001.0002.0027.0108 Личный приём руководителями федеральных органов исполнительной власти | 2 |
| 0001.0002.0027.0111 Рассмотрение обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0123 Обработка персональных данных‚ содержащихся в обращении | 2 |
| 0001.0002.0027.0758 Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя | 5 |
| 0001.0003.0031.0472 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц‚ индивидуальных предпринимателей‚ физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 1 |
| 0001.0003.0031.0475 Регистрация‚ перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 1 |
| 0002.0006.0065.0227 Задержка выплаты зарплаты | 11 |
| 0002.0006.0065.1407 Принцип оплаты труда в зависимости от достижения показателей результативности профессиональной служебной деятельности | 1 |
| 0003.0008.0086.0332 Федеральные‚ региональные‚ местные налоги и сборы | 1 |
| 0003.0008.0086.0334 Налоговые правонарушения‚ ответственность за их совершение | 15 |
| 0003.0008.0086.0542 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц | 19 |
| 0003.0008.0086.0760 Земельный налог | 11 |
| 0003.0008.0086.0762 Налог на добычу полезных ископаемых | 1 |
| 0003.0008.0086.0763 Транспортный налог | 13 |
| 0003.0008.0086.0764 Налог на имущество | 26 |
| 0003.0008.0086.0765 Налог на доходы физических лиц | 20 |
| 0003.0008.0086.0768 Налогообложение малого бизнеса | 1 |
| 0003.0008.0086.0769 Задолженность по налогам и сборам | 7 |
| 0003.0008.0086.0771 Применение ККТ | 1 |
| 0003.0008.0086.0772 Получение и отказ от ИНН | 3 |
| 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 | 2 |
| 0003.0008.0086.0777 Организация работы с налогоплательщиками | 8 |
| 0003.0008.0086.1471 Государственная регистрация юридических лиц | 3 |
| 0003.0012.0134.0000 Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами | 3 |
| ИТОГО: | 162 |