СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией

в УФНС России по Калининградской области и подведомственных инспекциях

за 2 квартал 2016 года

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

За 2 квартал 2016 года в налоговые органы Калининградской области поступило 13 220 обращений граждан, что на 8 % больше чем в аналогичном периоде 2015 года (12 240 обращений) и на 14 % больше, чем обращений граждан, поступивших в 1 квартале 2016 года (11 526 обращений). Из них 4 045 интернет -обращений, поступивших через Интернет - сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (далее – ЛК), 235 интернет–обращений, поступивших через Интернет-сервис «Обратиться в ФНС России». Во 2 квартале 2016 года поставлено на контроль 8 023 обращения граждан. Кроме того, на контроле в налоговых органах Калининградской области находилось еще 1 336 обращений граждан, поступивших в налоговые органы в более ранние сроки. Таким образом, всего на контроле во 2 квартале 2016 года находилось 8 146 обращений граждан.

В налоговых органах Калининградской области во 2 квартале 2016 года не поставлено на контроль в ПК СЭД-регион 5 197 обращений граждан. Причиной не постановки на контроль является характер данных обращений, в частности, дополнительные документы к ранее направленным обращениям, ответы налогоплательщиков на информационные письма налоговых органов, отзывы ранее направленных обращений, в связи с урегулированием вопроса, копии заявлений граждан о признании должника банкротами, а также письма информационного характера, не требующие ответа.

Наиболее значимыми и острыми вопросами, содержащимися в обращениях граждан, остаются вопросы, связанные с исчислением имущественных налогов физическим лицам, в том числе предоставление льгот по имущественным налогам, и как следствие, вопросы, связанные с возникновением необоснованной задолженности по имущественным налогам и ее взысканием службой судебных приставов, своевременному проведению камеральной налоговой проверки и осуществлению возврата излишне уплаченных сумм налога.

Так во 2 квартале 2016 года в адрес налоговых органов Калининградской области по вопросам исчисления и уплаты имущественных налогов обратилось 3 519 заявителей (27% от общего количества).

Высокую обеспокоенность граждан вызвало несвоевременное отражение информации об уплаченном имущественном налоге в сервисе «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц».

Одной из основных причин возникновения обращений по-прежнему является неактуальная информация, содержащаяся в информационных ресурсах налоговых органов, а также несвоевременное обращение налогоплательщиков в налоговые органы с документами, подтверждающими возникновение права налогоплательщиков на налоговые льготы.

На постоянной основе налоговыми органами Калининградской области проводится сверка баз данных, идентификация сведений, получаемых из регистрирующих органов, направляются заявки на выгрузку данных о собственности по рассматриваемому имуществу, заявителям направляются ответы о выявленных (не выявленных) расхождениях и принятом решении, проводится сверка со службой судебных приставов во избежание излишнего взыскания задолженности, а также уведомление службы судебных приставов об изменении суммы задолженности по возбужденным исполнительным производствам, проводится информационная компания по популяризации интернет - сервиса Личный кабинет налогоплательщика» с целью контроля за состоянием расчетов с бюджетом и за находящимися в собственности объектами.

В связи с проводимой декларационной кампанией в апреле 2016 года значительная часть обращений содержала ответы на информационные письма об обязанности декларирования доходов, массово отправленные налоговыми органами Калининградской области, а также сообщения от сознательных граждан о возможном уклонении от уплаты НДФЛ собственниками жилых помещений, сдаваемых в аренду.

Налогоплательщики в своих обращениях хотят получить письменный ответ о правомерности или неправомерности получения социальных и имущественных вычетов в описываемых конкретных ситуациях или о законных способах уменьшения налогооблагаемой базы при декларировании доходов от продажи имущества, а также о сроках проведения камеральных налоговых проверок и сроках возврата переплаты налога на доходы физических лиц. Кроме того, граждане в своих обращениях интересуются сроками и ходом проведения камеральных налоговых проверок налоговых деклараций по налогу на доходы физических лиц, в которых заявлена сумма к возврату из бюджета в связи с применением социальных и имущественных вычетов.

Причиной таких обращений явилось желание граждан получить заявленные к возврату денежные средства в кратчайшие сроки, не дожидаясь установленного ст.88 Налогового кодекса Российской Федерации трехмесячного срока.

Инспекциями разработаны мероприятия по недопущению возникновения жалоб в связи с неправомерным отказом в возврате (зачете) налогов; с неправомерным взысканием задолженности; с ненаправлением ответов в установленные сроки, с неправильным исчислением имущественных налогов и закреплены лица, ответственные за недопущение в дальнейшем аналогичных нарушений.

В целях устранения причин и условий, вызывающих повышенную активность авторов обращений, налоговыми органами Калининградской области проводится информационно-разъяснительная работа о возможностях получения государственных услуг с помощью электронных сервисов, размещенных на официальном сайте ФНС России. В целях повышения уровня налоговой грамотности населения, а также информирования граждан об изменениях налогового законодательства на постоянной основе проводится информационно-разъяснительная работа через СМИ.