Справка о работе с обращениями граждан и запросами пользователей

информацией в УФНС России по Тульской области и подведомственных

инспекциях за 4 квартал 2020 года

В УФНС России по Тульской области в 4 квартале 2020 года поступило на рассмотрение 346 обращений граждан***,*** в том числе 92 обращения (26,5% от общего числа обращений),направлено с помощью интернет-сервисов.

Существенную часть обращений граждан в 4 квартале 2020 года составляли вопросы **администрирования имущественных налогов и страховых взносов** (110 обращений или 32% от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставлением имущественного и социального налогового вычета. В том числе заявители обращались по вопросу уточнения сведений об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов, о неполучении налоговых уведомлений, направляли сведения для предоставления им льгот по уплате налога – 60 обращений (17% от общего числа).

Значительную часть поступивших писем содержало **нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 53 обращения или 15% от общего числа. **По вопросам контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** поступило 27 обращений (7,8% от общего числа обращений). По вопросам **контроля и надзора в налоговой сфере** – 14 обращений (4% от общего числа обращений).

Оставались актуальными для граждан **вопросы возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** (50 обращений или 14% от общего числа). В обращениях граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам и по страховым взносам.

СПРАВКА

Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.10.2020 по 31.12.2020

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0024.0067 Поступление на государственную службу Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0024.0069 Прохождение государственной службы Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 2 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 1 |
| 0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 3 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 4 |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 1 |
| 0001.0003.0030.0471 Проблемы предпринимателей‚ работающих без образования юридического лица | 1 |
| 0001.0003.0031.0203 Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 2 |
| 0002.0007.0069.0280 Трудовой стаж и трудовые книжки | 1 |
| 0002.0007.0074.0300 Льготы и меры социальной поддержки инвалидов | 1 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 5 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 17 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 10 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 13 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 27 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 22 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 20 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 10 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 13 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 32 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 11 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 1 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 14 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 9 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 50 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 1 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 10 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 4 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 4 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 27 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 14 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 4 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 2 |
| 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 | 7 |
|  |  |
| ИТОГО: | 346 |

В отчетном периоде в приемную УФНС России по Тульской области обратилось 7 граждан. В ходе приема были даны устные разъяснения.

Запросы о предоставлении информации о деятельности Управления от граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления в отчетном периоде не поступали.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ФНС России ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, выгружает информацию о результатах рассмотрения обращений граждан из ПК СЭД в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытый информационный ресурс ССТУ.РФ (далее – Портал ССТУ).

За 4 квартал 2020 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 747 обращений граждан, поступивших в Управление.

**Исполнительская дисциплина в структурных**

**подразделениях аппарата Управления**

Обращения граждан, поступившие в 4 квартале и находившиеся на рассмотрении в следующих структурных подразделениях аппарата Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 179 | 51,7% |
| Отдел налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 43 | 12,4% |
| Отдел внутреннего аудита | 35 | 10% |
| Контрольный отдел | 23 | 6,6% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 23 | 6,6% |
| Отдел камерального контроля | 9 | 2,6% |
| Правовой отдел | 9 | 2,6% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 8 | 2,3% |
| Отдел урегулирования задолженности | 7 | 2% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 4 | 1,2% |
| Отдел безопасности | 3 | 0,87% |
| Отдел кадров  | 2 | 0,6% |
| Финансовый отдел  | 1 | 0,3% |
| **Всего** | **346** |

Из общего количества обращений на контроль было поставлено 346 обращений или 100% от общего количества. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 82 обращения граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 428 обращений.

**Статистическая информация по обращениям, поступившим в подведомственные инспекции.**

 Обращения граждан, направленные на рассмотрение Управлением в подведомственные инспекции, в обязательном порядке ставятся на контроль и считаются исполненными только при поступлении в Управление копии ответа заявителю по существу поставленных вопросов.

Нарушений исполнительской дисциплины по обращениям граждан, направленным на рассмотрение Управлением в подведомственные инспекции, не установлено.

В соответствии с представленной информацией нижестоящими налоговыми органами в 4 квартале текущего года зарегистрировано **11548** обращений граждан.

Информация о наиболее актуальных вопросах содержащихся в обращениях, поступивших в Инспекции Тульской области по тематике вопроса

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Код** | **Наименование вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений** | **Количество обращений** |
| 1. | 0003.0008.0086.0545 | Налог на доходы физических лиц | 2170 |
| 2. | 0003.0008.0086.0543 | Транспортный налог | 1041 |
| 3. | 0003.0008.0086.0548 | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 787 |
| 4. | 0003.0008.0086.0544 | Налог на имущество | 787 |
| 5. | 003.0008.0086.0551  | Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 725 |