Справка о работе с обращениями граждан и запросами пользователей

информацией в УФНС России по Тульской области и подведомственных

инспекциях за 3 квартал 2020 года

В УФНС России по Тульской области в 3 квартале 2020 года поступило на рассмотрение 278 обращений граждан***,*** в том числе 70 обращений (26% от общего числа обращений),направлено с помощью интернет-сервисов. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений уменьшилось в 1,5 раза (в 3 квартале 2019 года поступило 410 обращений).

Существенную часть обращений граждан в 3 квартале 2020 года составляли вопросы **нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 87 обращений или 31% от общего числа. **По вопросам контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** поступило 44 обращения (16% от общего числа обращений). По вопросам **контроля и надзора в налоговой сфере** – 21 обращений (7,5% от общего числа обращений).

Значительную часть поступивших писем содержало вопросы **администрирования имущественных налогов и страховых взносов** (37 обращения или 13% 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 – 15 обращений (5,4% от общего числа).

В отчетном периоде были актуальны обращения, затрагивающие тему **налогообложения доходов физических лиц** – 34 обращений граждан или 12 % от общего числа.

Оставались актуальными для граждан **вопросы возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** (19 обращений или 6,8% 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 01.07.2020 по 30.09.2020

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 4 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 1 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 5 |
| 0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 7 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 2 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 3 |
| 0002.0006.0065.0254 Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров | 1 |
| 0002.0007.0069.0280 Трудовой стаж и трудовые книжки | 1 |
| 0002.0007.0071.0283 Перерасчет размеров пенсий | 1 |
| 0003.0008.0079.0503 Игорный бизнес. Лотереи | 17 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 6 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 7 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 5 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 11 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 6 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 34 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 1 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 9 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 6 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 9 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 6 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 2 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 2 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 21 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 10 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 19 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 7 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 7 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 1 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 44 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 6 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 1 |
| 0003.0008.0086.0567 Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей | 12 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 3 |
| 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 | 1 |
|  |  |
| ИТОГО: | 278 |

В отчетном периоде в приемную УФНС России по Тульской области обратилось 9 гражданин. 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 3 квартал 2020 года на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 149 обращений граждан, поступивших Управление.

**Исполнительская дисциплина в структурных**

**подразделениях аппарата Управления**

Обращения граждан, поступившие в 3 квартале и находившиеся на рассмотрении в следующих структурных подразделениях аппарата Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 108 | 39% |
| Контрольный отдел | 52 | 19% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 45 | 16% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 20 | 7,2% |
| Отдел урегулирования задолженности | 20 | 7,2% |
| Отдел налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | 13 | 4,7% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 5 | 1,8% |
| Отдел налогообложения юридических лиц | 4 | 1,4% |
| Отдел налогообложения имущества | 3 | 1% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 2 | 0,7% |
| Отдел камерального контроля | 2 | 0,7% |
| Финансовый отдел  | 1 | 0,4% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 1 | 0,4% |
| Отдел кадров  | 1 | 0,4% |
| Отдел безопасности | 1 | 0,4% |
| **Всего** | **278** |

Из общего количества обращений на контроль было поставлено 278 обращений или 100% от общего количества. Также на рассмотрении в Управлении находилось еще 53 обращения граждан, поступивших в более ранние сроки. Таким образом, в отчетном периоде на контроле находилось 331 обращения.

За отчетный период обращения в аппарате Управления рассмотрены со следующими результатами:

- направлено письмо – 127 обращений;

- ответ дан другим НО – 50 обращений;

-удовлетворено – 44 обращения;

- дано разъяснение – 25 обращений;

- направлено в другой НО – 10 обращений;

- отказано в удовлетворении – 5 обращений;

-направлено в другое ведомство – 2 обращения.

По состоянию на 01.10.2020 остается на рассмотрении 81 обращение.

**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 3 квартале текущего года зарегистрировано **7701** обращение 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 |