**Справка о работе с обращениями граждан и запросами пользователей**

**информацией в УФНС России по Тульской области и подведомственных**

**инспекциях за 2020 год**

В УФНС России по Тульской области в 2020 году поступило на рассмотрение 1139 обращений граждан***,*** в том числе 336 обращений (29,5% от общего числа обращений),направлено с помощью интернет-сервисов.

Существенную часть обращений граждан в 2020 году составляли вопросы **нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** –242 обращения или 21% от общего числа. **По вопросам контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** поступило 141 обращение (12,4% от общего числа обращений). **По вопросам уклонения от налогообложения –**23 обращений(2% от общего числа обращений). По вопросам **контроля и надзора в налоговой сфере** – 53 обращения (4,6% от общего числа обращений). По вопросам, касающимся применения **контрольно-кассовой техники,** поступило 11 обращений (0,9 % от общего числа).

Значительная часть поступивших писем содержала вопросы **администрирования имущественных налогов** **и страховых взносов** – 217 обращения или 19% от общего числа). По вопросу исчисления и уплаты **налога на имущество** поступило 46 обращений (4 % от общего числа), **транспортного налога** – 36 обращений (3 % от общего числа) и **земельного налога** – 27 обращения (2,4 % от общего числа). В текущем периоде заявители обращались по вопросу **актуализации сведений об объектах налогообложения** в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов – 51 обращений (4,5% от общего числа); сообщали о **неполучении налоговых уведомлений** – 20 обращения (1,7% от общего числа); направляли сведения для предоставления им **льгот по уплате налога** – 37 обращений (3,2% от общего числа).

Немалая часть писем, поступивших в 2020 году, содержала вопросы основания **возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – 151 обращение (13% от общего числа). В обращениях граждане высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам и по страховым взносам.

Одновременно граждан интересовали вопросы затрагивающие тему **налогообложения доходов физических лиц** – 115 обращений (10 % от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставлением имущественного и социального налогового вычета, а также порядком декларирования полученного дохода.

СПРАВКА Входящей корреспонденции по тематике обращений граждан

c 01.01.2020 по 31.12.2020

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование тематики документа | Количество документов |
|
| 1 | 2 |
| 0001.0002.0023.0062 Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения | 1 |
| 0001.0002.0024.0067 Поступление на государственную службу Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0024.0069 Прохождение государственной службы Российской Федерации | 1 |
| 0001.0002.0024.0077 Выполнение требований к служебному поведению гражданского служащего | 1 |
| 0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 6 |
| 0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения | 4 |
| 0001.0002.0027.0132 Предоставление дополнительных документов и материалов | 6 |
| 0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме | 18 |
| 0001.0002.0027.0137 Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения | 12 |
| 0001.0002.0027.0153 Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений | 1 |
| 0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 12 |
| 0001.0003.0030.0471 Проблемы предпринимателей‚ работающих без образования юридического лица | 3 |
| 0001.0003.0031.0203 Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности | 2 |
| 0002.0006.0064.0250 Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | 1 |
| 0002.0006.0065.0254 Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров | 1 |
| 0002.0007.0069.0280 Трудовой стаж и трудовые книжки | 2 |
| 0002.0007.0071.0282 Назначение пенсии | 1 |
| 0002.0007.0071.0283 Перерасчет размеров пенсий | 1 |
| 0002.0007.0074.0300 Льготы и меры социальной поддержки инвалидов | 1 |
| 0003.0008.0079.0503 Игорный бизнес. Лотереи | 17 |
| 0003.0008.0086.0537 Государственная политика в налоговой сфере | 44 |
| 0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам | 37 |
| 0003.0008.0086.0540 Земельный налог | 27 |
| 0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость | 1 |
| 0003.0008.0086.0543 Транспортный налог | 36 |
| 0003.0008.0086.0544 Налог на имущество | 46 |
| 0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц | 115 |
| 0003.0008.0086.0547 Госпошлины | 5 |
| 0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 61 |
| 0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам | 7 |
| 0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН | 30 |
| 0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками | 32 |
| 0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения | 51 |
| 0003.0008.0086.0554 Получение налоговых уведомлений об уплате налога | 20 |
| 0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность | 4 |
| 0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере | 53 |
| 0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 34 |
| 0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 151 |
| 0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа | 2 |
| 0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения | 23 |
| 0003.0008.0086.0561 Доступ к персонифицированной информации о состоянии расчета с бюджетом | 25 |
| 0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами | 15 |
| 0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами | 141 |
| 0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств | 37 |
| 0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей | 11 |
| 0003.0008.0086.0567 Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей | 13 |
| 0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями | 11 |
| 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 | 13 |
| 0003.0009.0102.0771 Качество товаров. Защита прав потребителей | 1 |
| 0004.0016.0162.1005 Ответственность за нарушение законодательства | 1 |
|  |  |
| ИТОГО: | 1139 |

В приемной Управления в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан, на который за 2020 год обратилось 35 граждан. Всем обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами Управления были устно даны подробные разъяснения или обращения граждан удовлетворены.

Отчет о результатах личного приема в аппарате Управления

|  |  |
| --- | --- |
|  | Результаты рассмотрения обращений |
| количество обращений, всего | из них: |
| удовлетворено | даны разъяснения | отказано | предложено оставить письменное обращение |
| Принято за отчетный период, всего: | 35 | 3 | 32 | - | - |
| в том числе руководителем | 23 | - | 23 | - | - |
| заместителями руководителя | 8 | 1 | 7 | - | - |
| в том числе начальниками структурных подразделений  | 4 | 2 | 2 | - | - |

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 2020 год на Портале ССТУ в электронной форме размещена информация о результатах рассмотрения 2330 обращений граждан, поступивших Управление.

**Исполнительская дисциплина в структурных**

**подразделениях аппарата Управления**

Обращения граждан, поступившие в 2020 году и находившиеся на рассмотрении в следующих структурных подразделениях аппарата Управления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел работы с налогоплательщиками | 545 | 48% |
| Контрольный отдел | 119 | 10,4% |
| Отдел налогообложения имущества и доходов физических лиц  | 113 | 10% |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | 95 | 8,3% |
| Отдел анализа и планирования налоговых проверок | 88 | 7,7% |
| Отдел урегулирования задолженности | 55 | 4,8% |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | 34 | 3% |
| Правовой отдел | 31 | 2,7% |
| Отдел расчетов с бюджетом | 23 | 2% |
| Отдел камерального контроля | 14 | 1,2% |
| Отдел кадров | 5 | 0,4% |
| Отдел безопасности | 5 | 0,4% |
| Отдел информационных технологий | 4 | 0,35% |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | 3 | 0,26% |
| Общий отдел  | 3 | 0,26% |
| Финансовый отдел  | 2 | 0,18% |
| **Всего** | **1139** |

Из общего количества обращений на контроль было поставлено 1139 обращений или 100% от общего количества.

**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 2020 году зарегистрировано **32088** 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** |
| 2. | 0003.0008.0086.0545 | Налог на доходы физических лиц | 9694 |
| 1. | 0003.0008.0086.0548 | Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов | 8494 |
| 3. | 0003.0008.0086.0557 | Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов | 8106 |
| 5. | 0003.0008.0086.0543 | Транспортный налог | 4119 |
| 4. | 0003.0008.0086.0558 | Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов | 3833 |

В подведомственных инспекциях с целью устранения причин и условий, способствующих повышенной активности обращений граждан по вопросам исчисления имущественных налогов физических лиц, на постоянной основе проводится информационная кампания, направленная на повышение уровня собираемости имущественных налогов с физических лиц:

-размещение информационно-разъяснительных материалов на информационных стендах Инспекции;

-издание памяток/листовок и распространение их в операционном зале Инспекции и местах массового посещения граждан;

-проведение тематических семинаров с налогоплательщиками;

-информационная рассылка по ТКС;

-индивидуальное устное информирование налогоплательщиков: ответы на обращения при личном приеме, по телефонам справочной службы и по письменным обращениям налогоплательщиков;

- информация высокой актуальности направляется в различные государственные учреждения и на предприятия для размещения в общедоступных местах;

- проводятся тематические «Дни открытых дверей».