**СПРАВКА**

о работе с обращениями граждан и организаций, запросами пользователей информациейв центральном аппарате Федеральной налоговой службы

за I полугодие 2023 года

В центральном аппарате ФНС России за период с 01.01.2023 по 30.06.2023   
на рассмотрении находилось 35 140 обращений граждан и организаций, в том числе: 28 094 обращения физических лиц (80 % от общего числа обращений, поступивших в центральный аппарат ФНС России в отчетном периоде) и 7 045 обращений юридических лиц (20% от общего числа). Обращения поступили по различным каналам связи, а именно: посредством электронного сервиса «Обратиться в ФНС России» – 23 486 обращений (67 % от общего числа); по системе МЭДО – 6 294 обращения (18 % от общего числа), в том числе 2 968 обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций; на бумажном носителе – 5 537 обращений (16 % от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений увеличилось на 30 % (за I полугодие 2022 года поступило 27 071 обращение); количество интернет- обращений по сравнению с аналогичным периодом 2022 года увеличилось на 67 %   
(за I полугодие 2022 года поступило 14 038 интернет-обращений); количество обращений, поступивших по системе МЭДО, уменьшилось на 16 % (за I полугодие 2022 года поступило 7 514 обращений), из них количество обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе   
с обращениями граждан и организаций, уменьшилось на 29 % (за I полугодие 2022 года поступило 4 152 обращения); количество обращений на бумажном носителе увеличилось на 0,3 % (за I полугодие 2022 года поступило 5 520 обращений).

Существенный удельный вес обращений, поступивших в ФНС России   
в I полугодии 2023 года, составили обращения по вопросам возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 5 280 обращений (15 % от общего числа). Налогоплательщики обращали внимание на следующие вопросы:

– предъявление необоснованных сумм задолженности по требованиям   
об уплате налогов и страховых взносов;

– списание в бесспорном порядке денежных средств со счетов налогоплательщиков по уплате сумм налогов по объектам, не принадлежащим   
на праве собственности;

– отсутствие информации по ранее уплаченным налогам в бюджетную систему.

Значительное количество в текущем периоде составляли обращения по вопросам контроля и нарушения налогового законодательства юридическими и физическими лицами – 4 571 обращение (13 % от общего числа обращений). Граждане в своих обращениях информировали налоговые органы о различных нарушениях, допущенных организациями и индивидуальными предпринимателями в финансово-хозяйственной деятельности, а также о получении доходов физическими лицами без соответствующей регистрации в установленном законом порядке.

Немалая часть обращений содержала вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 3 841 обращение   
(11 % от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком предоставления имущественного налогового вычета НДФЛ по расходам на приобретение жилого дома и земельного участка. Кроме того, граждане просили разъяснить порядок начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, а также декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации.

Отдельные обращения, поступившие в центральный аппарат ФНС России, касались темы администрирования страховых взносов. Заявители просили дать разъяснения по вопросам, связанным с начислением и уплатой страховых взносов   
в виде фиксированного платежа.

В I полугодии 2023 года поступило значительное количество обращений   
по вопросам обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 3 574 обращения (10 % от общего числа). Большую часть обращений составляли жалобы на действия (бездействие) должностных лиц налоговых органов, а также обжалование вынесенных решений и иных актов налоговых органов ненормативного характера. Поступали жалобы граждан на неправомерное начисление имущественных налогов, нарушение сроков предоставления налогового уведомления на уплату налогов и возврата налогового вычета.

Как и за предыдущие периоды продолжали поступать обращения, содержащие вопросы государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, учета налогоплательщиков, получения и отказа от ИНН – 3 501 обращение (10 % от общего числа). В ряде писем возникали вопросы, связанные с прекращением неправомерных, по мнению авторов, действий при обработке их персональных данных и аннулирования присвоенного идентификационного номера налогоплательщика, а также просили внести соответствующие изменения в ЕГРН – 1 506 обращений (4 % от общего числа). Заявители продолжали обращаться с требованием внесения сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в Едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства, а также с оформлением документов, представляемых   
в регистрирующий орган при государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств –   
1 995 обращений (6 % от общего числа).

Наряду с вышеуказанными оставались актуальными вопросы надзора в области организации и проведении азартных игр и лотерей – 3 318 обращений (9 % от общего числа).

Вместе с тем, в отчетном периоде поступали обращения, содержащие вопросы оказания услуг в электронной форме и пользования информационными ресурсами – 2 080 обращений (6 % от общего числа). В текущем периоде граждане обращались по вопросам разъяснения Федерального закона от 06.04.2021 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», в том числе по вопросу получения квалифицированной электронной подписи для юридических лиц (лиц, имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности), индивидуальных предпринимателей   
и нотариусов. Кроме того, налогоплательщиков интересовали вопросы, касающиеся работы федеральной государственной информационной системы ведения Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния Единого реестра записей актов гражданского состояния (далее – ЕГР ЗАГС) и создания федеральной государственной информационной системы ведения Единого реестра населения (далее – ЕРН). В ряде обращений заявители отказывались от предоставления персональных данных и присвоения их записям идентификационного номера ЕРН.

Кроме того, продолжали поступать обращения по вопросам осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов и предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа – 1 707 обращений (5 % от общего числа). Налогоплательщики сообщали о нарушении сроков возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога, а также просили о предоставления отсрочки по уплате налогов.

Актуальными оставались обращения по вопросам налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 1 515 обращений (4 % от общего числа). В своих обращениях заявители интересовались следующими вопросами:

– порядком освобождения от налогообложения НДС в соответствии   
со статьей 149 НК РФ при реализации товаров, выполнении работ, оказании услуг;

– порядком применения налога на профессиональный доход;

– порядком определения дохода для исчисления налога, уплачиваемого   
в связи с применением упрощённой системы налогообложения;

– возможностью применения «налоговых каникул» зарегистрированным индивидуальным предпринимателям.

Отдельные обращения, поступившие в центральный аппарат Федеральной налоговой службы в отчетном периоде, затрагивали вопросы администрирования имущественных налогов – 932 обращения (2,7 % от общего числа). В текущем периоде граждане обращались по вопросам разъяснения исчисления и уплаты налога на имущество – 273 обращения (0,8 % от общего числа) и транспортного налога –   
188 обращений (0,5 % от общего числа), уточнения сведений об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов – 125 обращений (0,4 % от общего числа) и разъяснения порядка уплаты земельного налога – 140 обращений (0,4 % от общего числа). Также заявители запрашивали сведения для предоставления им льгот по уплате налога – 141 обращение (0,4 % от общего числа) и сообщали о неполучении налоговых уведомлений на уплату имущественных налогов – 65 обращений (0,2 % от общего числа).

Заявителей также интересовали вопросы налоговой отчетности – 568 обращений (1,6 % от общего числа). В большинстве случаев заявители обращались с вопросами, касающимися порядка проведения камеральной налоговой проверки, в том числе предоставления необходимого перечня документов, осуществления мероприятий налогового контроля в рамках проведения камеральной налоговой проверки и нарушения сроков ее проведения.

Помимо этого, часть обращений, поступивших в ЦА ФНС России в отчетном периоде, касались вопросов несостоятельности (банкротства), финансового оздоровления юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц – 456 обращений (1,3 % от общего числа), вопросов регистрации и применения контрольно-кассовой техники – 452 обращения (1,3 % от общего числа), а также вопросов валютного регулирования и валютного контроля – 369 обращений (1,1 % от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в центральный аппарат Федеральной налоговой службы в отчетном периоде, содержали вопросы налога на добавленную стоимость – 333 обращения (0,9 % от общего числа), вопросы поступления и прохождения государственной гражданской службы Российской Федерации – 275 обращений (0,8 % от общего числа), а также вопросы организации работы   
с налогоплательщиками – 258 обращений (0,7 % от общего числа).

Подробная статистика обращений граждан и организаций, поступивших   
в центральный аппарат ФНС России за период с 01.01.2023 по 30.06.2023, приведена   
в приложении.

В общественной приемной центрального аппарата ФНС России   
в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан и представителей организаций. В I полугодии 2023 года в общественную приемную ФНС России обратилось 109 граждан и представителей организаций. Всем обратившимся уполномоченными должностными лицами ФНС России были устно даны подробные разъяснения, а в необходимых случаях были приняты заявления для рассмотрения   
и подготовки письменного ответа.

Всего в ЦА ФНС России на контроле с 01.01.2023 года по 30.06.2023 находилось 37 113 обращений (в отчетном периоде поставлено на контроль 33 799 обращений).

В отчётном периоде структурными подразделениями ЦА ФНС России   
61 обращение было рассмотрено с нарушением установленного законодательством срока, что составило 0,2 % от общего числа обращений, находившихся на контроле   
в отчётном периоде.

Обращения граждан и организаций, направленные на рассмотрение центральным аппаратом ФНС России в территориальные органы ФНС России,   
в обязательном порядке подлежат постановке на контроль и считаются исполненными только при поступлении в ФНС России копии ответа заявителю по существу поставленных вопросов.

За I полугодие 2023 года центральным аппаратом ФНС России   
в территориальные органы ФНС России было направлено для рассмотрения   
и подготовки ответа заявителю 22 826 обращений, что составляет 62 %   
от общего числа обращений, находившихся на контроле в отчётном периоде.

За I полугодие 2023 года с нарушением контрольного срока исполнения территориальными органами ФНС России рассмотрено 23 обращения, перенаправленных из ЦА ФНС России, что составляет 0,1 % от общего числа обращений граждан, направленных в территориальные органы ФНС России   
и поставленных на контроль в ЦА ФНС России.

Анализ обращений граждан в разрезе субъектов Российской Федерации показал, что основная доля обращений за период с 01.01.2023 по 30.06.2023 направлена   
в УФНС России по г. Москве (6 148 обращений или 26 % от общего числа обращений, направленных для рассмотрения и подготовки ответа в территориальные органы ФНС России). Основной темой обращений являлись вопросы образования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов   
(1 162 обращения или 19 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Москве), вопросы надзора в области организации и проведения азартных игр и лотерей (891 обращение или 14 % от общего числа) и вопросы налогообложения доходов физических лиц (696 обращений или 11 % от общего числа).

Значительное количество писем направлено для рассмотрения в УФНС России по Московской области (1 929 обращений или 9 % от общего числа обращений, направленных для рассмотрения и подготовки ответа в территориальные органы ФНС России). В основном заявителей интересовали вопросы надзора в области организации и проведения азартных игр и лотерей (407 обращений или 21 % от общего числа, направленных в УФНС России по Московской области), вопросы образования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов, вопросы налогообложения доходов физических лиц   
(348 обращений или 18 % от общего числа) и вопросы уклонения от налогообложения (216 обращений или 11 % от общего числа).

Значимая часть обращений направлена в УФНС России по г. Санкт-Петербургу (1 053 обращения или 5 % от общего числа обращений, направленных   
для рассмотрения и подготовки ответа в территориальные органы ФНС России). Основную тематику обращений составляли вопросы образования задолженности   
по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (208 обращений или 20 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Санкт-Петербургу), вопросы налогообложения доходов физических лиц (152 обращения   
или 14 % от общего числа) и вопросы уклонения от налогообложения (123 обращения или 11 % от общего числа).

Немалое количество обращений направлено в УФНС России  
по Краснодарскому краю (580 обращений или 3 % от общего числа обращений, направленных для рассмотрения и подготовки ответа в территориальные органы ФНС России). Основной темой обращений являлись вопросы образования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов   
(123 обращения или 21 % от общего числа, направленных в УФНС России   
по Краснодарскому краю), вопросы уклонения от налогообложения (81 обращение или 14 % от общего числа) и вопросы налогообложения доходов физических лиц   
(73 обращения или 13 % от общего числа).

Кроме того, обращения граждан и организаций направлялись на рассмотрение   
в УФНС России по Ростовской, Самарской, Свердловской, Нижегородской, Челябинской и Новосибирской областям, а также Республике Татарстан и Башкортостан.

Информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан в центральном аппарате ФНС России, а также в территориальных налоговых органах ежемесячно докладывается руководителю Федеральной налоговой службы Д.В. Егорову.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.