**СПРАВКА**

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

за 9 месяцев 2023 года

В центральном аппарате ФНС России за период с 01.01.2023 по 30.09.2023   
на рассмотрении находилось 54 566 обращений граждан и организаций, в том числе: 43 563 обращения физических лиц (80 % от общего числа обращений, поступивших в центральный аппарат ФНС России в отчетном периоде) и 10 732 обращения юридических лиц (20% от общего числа). Обращения поступили по различным каналам связи, а именно: посредством электронного сервиса «Обратиться в ФНС России» – 36 244 обращения (66 % от общего числа); по системе МЭДО – 9 899 обращений (18 % от общего числа), в том числе 5 112 обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций; на бумажном носителе – 8 181 обращение (15 % от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений увеличилось на 29 % (за 9 месяцев 2022 года поступило 42 178 обращений); количество интернет- обращений по сравнению с аналогичным периодом 2022 года увеличилось на 51 %   
(за 9 месяцев 2022 года поступило 23 960 интернет-обращений); количество обращений, поступивших по системе МЭДО, уменьшилось на 3 % (за 9 месяцев 2022 года поступило 10 226 обращений), из них количество обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, уменьшилось на 9 % (за 9 месяцев 2022 года поступило 5 596 обращений); количество обращений на бумажном носителе увеличилось на 2 % (за 9 месяцев 2022 года поступило 7 990 обращений).

Существенный удельный вес обращений, поступивших в ФНС России   
за 9 месяцев 2023 года, составили обращения по вопросам возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 8 685 обращений (16 % от общего числа). Налогоплательщики обращали внимание на следующие вопросы:

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

– отсутствие информации по ранее уплаченным налогам в бюджетную систему;

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

Значительное количество в текущем периоде составляли обращения по вопросам контроля и нарушения налогового законодательства юридическими и физическими лицами – 7 280 обращений (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 соответствующего декларирования в установленном законом порядке.

Немалая часть обращений содержала вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 5 544 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 налогоплательщиков на нарушение сроков возврата налогового вычета, выставление требований об уплате задолженности по налогам и на неправомерное начисление имущественных налогов.

За 9 месяцев 2023 года поступило значительное количество обращений   
по вопросам надзора в области организации и проведении азартных игр и лотерей – 5 533 обращения (10 % от общего числа).

Как и за предыдущие периоды продолжали поступать обращения, содержащие вопросы государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, учета налогоплательщиков, получения и отказа от ИНН – 5 425 обращений (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 – 2 228 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 –   
3 197 обращений (6 % от общего числа).

Наряду с вышеуказанными оставались актуальными вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 5 397 обращений (10 % от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком налогообложения доходов от продажи единственного жилья, и условия освобождения доходов семей с детьми от обложения НДФЛ. Кроме того, заявители просили разъяснить порядок применения налоговой ставки по НДФЛ в размере 15%, а также освобождения от налогообложения доходов, полученных мобилизованными, продления сроков представления налоговой отчетности, продления сроков уплаты НДФЛ и страховых взносов.

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.

Вместе с тем, в отчетном периоде поступали обращения, содержащие вопросы оказания услуг в электронной форме и пользования информационными ресурсами – 3 026 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 (ЕГР ЗАГС)   
и создания федеральной государственной информационной системы ведения Единого регистра населения (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 – 2 552 обращения (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 – 2 237 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 – 1 496 обращений (2,7 % от общего числа). В текущем периоде граждане обращались по вопросам разъяснения исчисления и уплаты налога на имущество – 432 обращения (0,8 % от общего числа) и транспортного налога –    
269 обращений (0,5 % от общего числа), уточнения сведений об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов – 194 обращения (0,4 % от общего числа) и разъяснения порядка уплаты земельного налога – 216 обращений (0,4 % от общего числа). Также заявители запрашивали сведения для предоставления им льгот по уплате налога –   
226 обращений (0,4 % от общего числа) и сообщали о неполучении налоговых уведомлений на уплату имущественных налогов – 159 обращений (0,3 % от общего числа).

Заявителей также интересовали вопросы налоговой отчетности –   
854 обращения (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 применения контрольно-кассовой техники –   
763 обращения (1,4 % от общего числа), несостоятельности (банкротства) – 685 обращений (1,3 % от общего числа), а также валютного контроля – 518 обращений (0,9 % от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в центральный аппарат Федеральной налоговой службы в отчетном периоде, содержали вопросы налога на добавленную стоимость – 485 обращений (0,9 % от общего числа), организации работы   
с налогоплательщиками – 372 обращения (0,7 % от общего числа), а также прохождения государственной гражданской службы Российской Федерации – 359 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 30.09.2023, приведена   
в приложении.

В общественной приемной центрального аппарата ФНС России   
в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан и представителей организаций. За 9 месяцев 2023 года в общественную приемную ФНС России обратилось 154 гражданина и представителя 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 30.09.2023 находилось 54 639 обращений (в отчетном периоде поставлено на контроль 52 592 обращения).

В отчётном периоде структурными подразделениями ЦА ФНС России   
75 обращений было рассмотрено с нарушением установленного законодательством срока, что составило 0,14 % 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 9 месяцев 2023 года центральным аппаратом ФНС России   
в территориальные органы ФНС России было направлено для рассмотрения   
и подготовки ответа заявителю 34 105 обращений, что составляет 62 %   
от общего числа обращений, находившихся на контроле в отчётном периоде.

За 9 месяцев 2023 года с нарушением контрольного срока исполнения территориальными органами ФНС России рассмотрено 38 обращений, 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 30.09.2023 направлена в УФНС России по г. Москве (9 948 обращений или 29 % 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 (1 933 обращения или 19 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Москве), вопросы надзора в области организации и проведения азартных игр и лотерей (1 483 обращения или 15 % от общего числа) и вопросы уклонения от налогообложения (1 047 обращений или 11 % от общего числа).

Значительное количество писем направлено для рассмотрения в УФНС России по Московской области (3 084 обращения 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 (631 обращение или 20 % 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 (628 обращений или 20 % от общего числа) и вопросы уклонения от налогообложения (326 обращений или 11 % от общего числа).

Значимая часть обращений направлена в УФНС России по г. Санкт-Петербургу (1 599 обращений 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 (348 обращений или 22 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Санкт-Петербургу), вопросы налогообложения доходов физических лиц   
(215 обращений или 13 % от общего числа) и вопросы уклонения от налогообложения (189 обращений или 12 % от общего числа).

Немалое количество обращений направлено в УФНС России  
по Краснодарскому краю (926 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   
(199 обращений или 21 % от общего числа, направленных в УФНС России   
по Краснодарскому краю), вопросы уклонения от налогообложения (131 обращение или 14 % от общего числа) и вопросы налогообложения доходов физических лиц   
(110 обращения или 12 % от общего числа).

Кроме того, обращения граждан и организаций направлялись на рассмотрение   
в УФНС России по Ярославской, Ростовской, Самарской, Свердловской, Нижегородской 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.