**СПРАВКА**

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией

в центральном аппарате Федеральной налоговой службы

**за 9 месяцев 2021 года**

В центральном аппарате ФНС России за период с 01.01.2021 по 30.09.2021   
на рассмотрении находилось 31 733 обращения граждан и 3 запроса пользователей информацией, поступившие по различным каналам связи, а именно: посредством электронного сервиса «Обратиться в ФНС России» поступило 15 827 обращений (50 % от общего числа); по системе МЭДО – 9 427 обращений (30 % от общего числа), в том числе 5 811 обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;   
на бумажном носителе – 6 482 обращения (20 % от общего числа). По сравнению   
с аналогичным периодом 2020 года количество обращений уменьшилось на 13 % (за 9 месяцев 2020 года поступило 36 656 обращений); количество интернет- обращений по сравнению с аналогичным периодом 2020 года уменьшилось   
на 17 % (за 9 месяцев 2020 года поступило 19 144 интернет-обращения); количество обращений, поступивших по системе МЭДО, уменьшилось на 20 %   
(за 9 месяцев 2020 года поступило 11 713 обращений), из них количество обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, уменьшилось   
на 20 % (за 9 месяцев 2020 года поступило 7 285 обращений); количество обращений на бумажном носителе увеличилось на 13 % (за 9 месяцев 2020 года поступило 5 742 обращения).

Существенный удельный вес обращений граждан за 9 месяцев 2021 года составляли обращения по вопросам контроля исполнения и нарушения налогового законодательства юридическими и физическими лицами –   
5 045 обращений (16 % 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.

Значительное количество писем содержало вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов –   
3 599 обращений (11 % от общего числа). Граждане обращались с заявлениями   
о предоставлении субсидий, предусмотренных постановлением Правительства Российской Федерации от 24.04.2020 № 576, субъектам малого и среднего предпринимательства, ведущим деятельность в отраслях экономики наиболее пострадавших в условиях ухудшения ситуации в результате распространения коронавирусной инфекции. Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставления имущественного и социального налогового вычета, а также порядка декларирования полученного дохода от различного рода деятельности   
на территории Российской Федерации.

Одновременно с этим, значительное количество писем содержало вопросы возникновения задолженности по налогам и сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 3 455 обращений (11 % от общего числа обращений). Наибольшее количество обращений по данной тематике касалось списания задолженности в связи с принятием Федерального закона   
от 28.12.2017 № 436-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» по признанию недоимки и задолженности по налогам, сборам, страховым взносам, пени, штрафам безнадежными к взысканию   
и их списанию. Физические лица и индивидуальные предприниматели высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам,   
а также взысканием недоимки по страховым взносам, образовавшимся за расчетные (отчетные) периоды, а также задолженности по соответствующим пени и штрафам.

Граждан по-прежнему интересовали вопросы 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 – 3 249 обращений (10 % от общего числа обращений). Налогоплательщики сообщали о нарушении сроков возврата излишне уплаченной суммы налога   
и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога,   
а также их волновали вопросы предоставления отсрочки по уплате налогов.

Как и за предыдущие периоды продолжали поступать письма граждан, содержащие вопросы государственной регистрации юридических лиц   
и индивидуальных предпринимателей, учета налогоплательщиков, получения   
и отказа от ИНН – 3 014 обращений (9 % 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 – 1 516 обращений (5 % 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 – 1 498 обращений (4 % от общего числа).

Среди писем, поступивших от заявителей, немалую часть составляли обращения по вопросам обжалования решений налоговых органов   
и должностных лиц – 2 565 обращений граждан (8 % от общего числа обращений). 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.

Оставались актуальными для граждан вопросы осуществления организации и контроля проведения лотерей и азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах – 2 144 обращения (7 % от общего числа).

В отчетном периоде немалую часть составляли обращения, связанные   
с администрированием имущественных налогов – 1 534 обращения граждан   
(5 % от общего числа обращений). По вопросу исчисления и уплаты налога   
на имущество поступило 417 обращений (1,3 % от общего числа) и транспортного налога – 364 обращения (1,1 % от общего числа обращений). Заявители обращались по вопросу уточнения сведений об объектах налогообложения   
в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов –   
313 обращений (1 % от общего числа обращений). Граждане просили пересчитать сумму налога к уплате в связи с прекращением права собственности на объект налогообложения, а также интересовались исчислением и уплатой земельного налога – 196 обращений (0,6 % от общего числа обращений). Помимо этого, заявители направляли сведения для предоставления им льгот по уплате налога – 182 обращения (0,6 % от общего числа), высказывали несогласие с выставленной   
к уплате суммой налога, сообщали о неполучении налоговых уведомлений   
на уплату имущественных налогов, сообщали об отсутствии начислений   
по налогам в личном кабинете – 62 обращения (0,2 % от общего числа обращений). Кроме того, высокую обеспокоенность граждан вызвало несвоевременное отражение информации об уплаченном имущественном налоге в электронном сервисе «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц».

Граждан по-прежнему интересовали вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов, –1 374 обращения (4 % от общего числа обращений), оказания услуг в электронной форме, пользования информационными ресурсами – 1 048 обращений (3,3 % от общего числа обращений) и вопросы налоговой отчетности – 880 обращений (2,8 % от общего числа обращений)

Также от граждан поступали обращения по вопросам применения контрольно-кассовой техники – 508 обращений (1,6 % от общего числа обращений).

Кроме того, отдельные обращения, поступившие в ЦА ФНС России   
в отчетном периоде, содержали вопросы несостоятельности (банкротства) юридических и физических лиц, индивидуальных предпринимателей –   
445 обращений (1,4 % от общего числа обращений), а также вопросы поступления и прохождения государственной гражданской службы Российской Федерации –   
358 обращений (1,1 % от общего числа обращений).

Подробная статистика обращений граждан, поступивших в центральный аппарат ФНС России за период с 01.01.2021 по 30.09.2021, приведена   
в приложении.

В центральном аппарате ФНС России в общественной приемной ФНС России в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан. За 9 месяцев   
2021 года в общественную приемную ФНС России обратилось 77 граждан.   
Всем обратившимся гражданам 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 01.01.2021 года по 30.09.2021 находилось 32 961 обращение (в отчетном периоде поставлено на контроль   
30 805 обращений граждан).

В отчётном периоде структурными подразделениями ЦА ФНС России   
230 обращений были рассмотрены с нарушением установленного законодательством срока, что составило 0,7 % от общего числа обращений граждан, находившихся на контроле в отчётном периоде.

Обращения граждан, 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 2021 года центральным аппаратом ФНС России   
в территориальные органы ФНС России было направлено для рассмотрения   
и подготовки ответа заявителю 23 159 обращений граждан, что составляет 70 %   
от общего числа, находившихся на контроле в отчётном периоде.

За 9 месяцев 2021 года с нарушением контрольного срока исполнения территориальными органами ФНС России рассмотрено 48 обращений, перенаправленных из ЦА ФНС России, что составляет 0,2 % 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 01.01.2021 по 30.09.2021 направлена в УФНС России по г. Москве (6 884 обращения или 30 % от общего числа обращений, направленных для рассмотрения и подготовки ответа   
в территориальные органы ФНС России). Основной темой обращений являлись вопросы возврата или зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов (1 460 обращений или 21 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Москве), вопросы образования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (884 обращения или 13 % от общего числа) и вопросы налогообложения доходов физических лиц (675 обращений или 10 % от общего числа).

Значительное количество писем направлено для рассмотрения   
в УФНС России по Московской области (1 884 обращения или 8 % от общего числа обращений, направленных для рассмотрения и подготовки ответа   
в территориальные органы ФНС России). В основном заявителей интересовали вопросы возврата или зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов (268 обращений или 14 % от общего числа, направленных в УФНС России по Московской области), вопросы образования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (266 обращений или 14 % от общего числа) и вопросы налогообложения доходов физических лиц (219 обращений или 12 % от общего числа).

Немалое количество обращений направлено в УФНС России   
по Краснодарскому краю (1 280 обращений или 6 % от общего числа обращений, направленных для рассмотрения и подготовки ответа в территориальные органы ФНС России). Основной темой обращений являлись вопросы уклонения   
от налогообложения (301 обращение или 24 % от общего числа, направленных   
в УФНС России по Краснодарскому краю), вопросы контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами   
(271 обращение или 21 % от общего числа) и вопросы возврата или зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов   
(149 обращений или 12 % от общего числа).

Значимая часть обращений направлена в УФНС России по г. Санкт-Петербургу (1 074 обращения или 5 % от общего числа обращений, направленных для рассмотрения и подготовки ответа в территориальные органы ФНС России). Основную тематику обращений составляли вопросы возврата или зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов   
(184 обращения или 17 % от общего числа, направленных в УФНС России   
по г. Санкт-Петербургу), вопросы образования задолженности по налогам, сборам   
и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (154 обращения или   
14 % от общего числа), а также вопросы налогообложения доходов физических лиц (138 обращений или 13 % от общего числа).

Кроме того, обращения граждан направлялись на рассмотрение в УФНС России по Ростовской, Самарской, Свердловской, Воронежской, Челябинской областям и Республике Татарстан.

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.