**СПРАВКА**

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

за I квартал 2023 года

В центральном аппарате ФНС России за период с 01.01.2023 по 31.03.2023   
на рассмотрении находилось 18 544 обращения граждан и организаций, в том числе: 14 967 обращений физических лиц (81 % от общего числа обращений, поступивших   
в центральный аппарат ФНС России в отчетном периоде) и 3 577 обращений юридических лиц (19% от общего числа). Обращения поступили по различным каналам связи, а именно: посредством электронного сервиса «Обратиться   
в ФНС России» – 12 793 обращения (69 % от общего числа); по системе МЭДО – 3 021 обращение (16 % от общего числа), в том числе 1 508 обращений, поступивших   
из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан   
и организаций; на бумажном носителе – 2 918 обращений (16 % от общего числа).   
По сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений увеличилось   
на 62 % (за I квартал 2022 года поступило 11 453 обращения); количество интернет- обращений по сравнению с аналогичным периодом 2022 года увеличилось на 144 % (за I квартал 2022 года поступило 5 235 интернет-обращений); количество обращений, поступивших по системе МЭДО, уменьшилось на 14 % (за I квартал 2022 года поступило 3 525 обращений), из них количество обращений граждан, поступивших   
из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан   
и организаций, уменьшилось на 24 % (за I квартал 2022 года поступило 1 981 обращение); количество обращений на бумажном носителе увеличилось на 8 %   
(за I квартал 2022 года поступило 2 693 обращения).

Существенный удельный вес обращений, поступивших в ФНС России   
в I квартале 2023 года, составили обращения по вопросам возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 3 595 обращений (19 % 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 обращений содержало вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 2 145 обращений (12 % 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.

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения по вопросам контроля и нарушения налогового законодательства юридическими и физическими лицами – 2 142 обращения (12 % 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.

В I квартале 2023 года поступило значительное количество обращений   
по вопросам обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 1 798 обращений (9,7 % 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 – 1 169 обращений (9,5 % 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 – 801 обращение (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 –   
968 обращений (5 % от общего числа).

Наряду с вышеуказанными оставались актуальными вопросы надзора в области организации и проведении азартных игр и лотерей – 1 279 обращений (7 % от общего числа).

Вместе с тем, в отчетном периоде поступали обращения, содержащие вопросы оказания услуг в электронной форме и пользования информационными ресурсами – 1 163 обращения (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 налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 835 обращений (5 % 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.

Актуальными оставались 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 – 762 обращения (4 % 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.

Отдельные обращения, поступившие в центральный аппарат Федеральной налоговой службы в отчетном периоде, затрагивали вопросы администрирования имущественных налогов – 591 обращение (3,2 % от общего числа). В текущем периоде граждане обращались по вопросам разъяснения исчисления и уплаты налога   
на имущество – 164 обращения (0,9 % от общего числа) и транспортного налога –   
127 обращений (0,7 % от общего числа), уточнения сведений об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов – 92 обращения (0,5 % от общего числа) и разъяснения порядка уплаты земельного налога – 71 обращение (0,4 % от общего числа). Также заявители запрашивали сведения для предоставления им льгот по уплате налога – 97 обращений (0,5 % от общего числа) и сообщали о неполучении налоговых уведомлений на уплату имущественных налогов – 40 обращений (0,2 % от общего числа).

Заявителей также интересовали вопросы налоговой отчетности – 264 обращения (1,4 % 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 – 259 обращений (1,4 % от общего числа), вопросов регистрации и применения контрольно-кассовой техники – 238 обращений (1,3 % от общего числа), а также вопросов налога на добавленную стоимость – 174 обращения (0,9 % от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в центральный аппарат Федеральной налоговой службы в отчетном периоде, содержали вопросы валютного регулирования и валютного контроля – 128 обращений (0,7 % от общего числа), вопросы организации работы с налогоплательщиками – 124 обращения (0,7 % от общего числа в каждой тематике), а также вопросы поступления и прохождения государственной гражданской службы Российской Федерации – 117 обращений (0,9 % от общего числа).

Подробная статистика обращений граждан и организаций, поступивших   
в центральный аппарат ФНС России за период с 01.01.2023 по 31.03.2023, приведена   
в приложении.

В общественной приемной центрального аппарата ФНС России   
в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан и представителей организаций. В I квартале 2023 года в общественную приемную ФНС России обратилось 54 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 31.03.2023 находилось 21 429 обращений (в отчетном периоде поставлено на контроль 17 858 обращений).

В отчётном периоде структурными подразделениями ЦА ФНС России   
34 обращения были рассмотрены 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 квартал 2023 года центральным аппаратом ФНС России в территориальные органы ФНС России было направлено для рассмотрения и подготовки ответа заявителю 11 578 обращений, что составляет 54 % от общего числа обращений, находившихся на контроле в отчётном периоде.

За I квартал 2023 года с нарушением контрольного срока исполнения территориальными органами ФНС России рассмотрено 11 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 31.03.2023 направлена   
в УФНС России по г. Москве (3 058 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 (730 обращений или 24 % от общего числа, направленных   
в УФНС России по г. Москве), вопросы надзора в области организации и проведения азартных игр и лотерей (383 обращения или 13 % от общего числа) и вопросы налогообложения доходов физических лиц (346 обращений или 11 % от общего числа).

Значительное количество писем направлено для рассмотрения в УФНС России по Московской области (931 обращение или 8 % от общего числа обращений, направленных для рассмотрения и подготовки ответа в территориальные органы   
ФНС России). В основном заявителей интересовали вопросы образования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (226 обращений или 24 % от общего числа, направленных   
в УФНС России по Московской области), вопросы налогообложения доходов физических лиц (116 обращений или 12 % от общего числа) и вопросы надзора   
в области организации и проведения азартных игр и лотерей (114 обращений или 12 % от общего числа).

Значимая часть обращений направлена в УФНС России по г. Санкт-Петербургу (564 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 (147 обращений или 26 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Санкт-Петербургу), вопросы налогообложения доходов физических лиц (87 обращений или 15 %   
от общего числа) и вопросы уклонения от налогообложения (57 обращений или 10 % от общего числа).

Немалое количество обращений направлено в УФНС России по Краснодарскому краю (319 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 (88 обращений или 28 % от общего числа, направленных   
в УФНС России по Краснодарскому краю), вопросы налогообложения доходов физических лиц (42 обращения или 13 % от общего числа) и вопросы уклонения   
от налогообложения (37 обращений или 12 % от общего числа).

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