**СПРАВКА**

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

за I квартал 2022 года

В центральном аппарате ФНС России за период с 01.01.2022 по 31.03.2022   
на рассмотрении находилось 11 453 обращения граждан и организаций и 1 запрос пользователей информацией, в том числе: 9 204 обращения физических лиц   
(80 % от общего числа обращений, поступивших в центральный аппарат ФНС России в отчетном периоде) и 2 249 обращений юридических лиц (20 % от общего числа). Обращения поступили по различным каналам связи, а именно: посредством электронного сервиса «Обратиться в ФНС России» – 5 235 обращений   
(46 % от общего числа); по системе МЭДО – 3 525 обращений (31 % от общего числа), в том числе 1 981 обращение, поступившее из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;   
на бумажном носителе – 2 693 обращения (24 % от общего числа). По сравнению   
с аналогичным периодом 2022 года количество обращений увеличилось на 1 %   
(за I квартал 2021 года поступило 11 296 обращений); количество интернет- обращений по сравнению с аналогичным периодом 2021 года уменьшилось на 6 % (за I квартал 2021 года поступило 5 541 интернет-обращений); количество обращений, поступивших по системе МЭДО, увеличилось на 11 % (за I квартал 2021 года поступило 3 169 обращений), из них количество обращений граждан, поступивших   
из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан   
и организаций, увеличилось на 5 % (за I квартал 2021 года поступило   
1 886 обращений); количество обращений на бумажном носителе увеличилось   
на 4 % (за I квартал 2021 года поступило 2 586 обращений).

Существенный удельный вес обращений, поступивших в ФНС России   
в I квартале 2022 года, составили обращения по вопросам налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 1 495 обращений   
(13 % 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.

Значительное количество обращений содержало вопросы контроля   
и нарушения налогового законодательства юридическими и физическими лицами – 1 481 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.

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения по вопросам обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 1 426 обращений (12 % 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.

В I квартале 2022 года поступило значительное количество обращений   
по вопросам возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам   
в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 1 282 обращения   
(11 % 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.

Как и за предыдущие периоды продолжали поступать обращения, содержащие вопросы государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, учета налогоплательщиков, получения и отказа от ИНН – 1 279 обращений (11 % 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 –   
567 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 –   
712 обращений (6 % от общего числа).

Наряду с вышеуказанными оставались актуальными вопросы оказания услуг   
в электронной форме и пользования информационными ресурсами  –   
625 обращений (5,5 % 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.

Вместе с тем, в отчетном периоде поступали обращения, содержащие 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 – 535 обращений (4,7 % 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 – 513 обращения (4,6 % от общего числа). В текущем периоде граждане обращались по вопросам разъяснения исчисления и уплаты налога на имущество – 158 обращений (1,4 % от общего числа) и транспортного налога –   
112 обращений (1 % от общего числа), уточнения сведений об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов – 102 обращения (0,9 % от общего числа) и сведений для предоставления   
им льгот по уплате налога – 59 обращений (0,5 % от общего числа). Также заявители просили разъяснить порядок уплаты земельного налога – 53 обращения   
(0,5 % от общего числа) и сообщали о неполучении налоговых уведомлений на уплату имущественных налогов – 29 обращений (0,3 % от общего числа).

Кроме того, продолжали поступать обращения по вопросам налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 491 обращение (4,3 % 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.

Помимо этого, часть обращений, поступивших в ЦА ФНС России в отчетном периоде, касались вопросов надзора в области организации и проведении азартных игр и лотерей – 414 обращений (3,6 % от общего числа), вопросов предоставления налоговой отчетности – 300 обращений (2,6 % от общего числа),   
а также вопросов регистрации и применения контрольно-кассовой техники –   
219 обращений (1,9 % от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в центральный аппарат Федеральной налоговой службы в отчетном периоде, содержали вопросы результатов рассмотрения обращений – 152 обращения (1,3 % от общего числа), вопросы несостоятельности (банкротства), финансового оздоровления юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц – 138 обращений (1,2 % от общего числа) и вопросы организации работы с налогоплательщиками – 131 обращение (1,1 % от общего числа).

Подробная статистика обращений граждан и организаций, поступивших   
в центральный аппарат ФНС России за период с 01.01.2022 по 31.03.2022, приведена   
в приложении.

В общественной приемной центрального аппарата ФНС России за I квартал 2022 года было принято всего 29 граждан и представителей организаций, так как проведение личного приема граждан должностными лицами ЦА ФНС России, предусмотренное статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», временно приостанавливалось в связи с осложнением эпидемиологической обстановки и высоким риском распространения коронавируса COVID-19. Тем не менее, всем обратившимся гражданам должностными лицами ФНС России были устно даны подробные разъяснения, а в необходимых случаях были приняты заявления для рассмотрения и подготовки письменных ответов.

Всего в ЦА ФНС России на контроле с 01.01.2022 года по 31.03.2022 находилось 12 867 обращений (в отчетном периоде поставлено на контроль 11 005 обращений).

В отчётном периоде структурными подразделениями ЦА ФНС России   
107 обращений были рассмотрены с нарушением установленного законодательством срока, что составило 0,8 % от общего числа обращений, находившихся на контроле   
в отчётном периоде (приложение № 2).

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 2022 года центральным аппаратом ФНС России   
в территориальные органы ФНС России было направлено для рассмотрения   
и подготовки ответа заявителю 7 376 обращений, что составляет 57 %   
от общего числа, находившихся на контроле в отчётном периоде.

За I квартал 2022 года с нарушением контрольного срока исполнения территориальными органами ФНС России рассмотрено 18 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 01.01.2022 по 31.03.2021 направлена   
в УФНС России по г. Москве (1 930 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 (294 обращения или 15 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Москве), вопросы налогообложения доходов физических лиц (208 обращений или 11 % от общего числа) и вопросы уклонения от налогообложения (189 обращений или 10 % от общего числа).

Значительное количество писем направлено для рассмотрения   
в УФНС России по Московской области (598 обращений 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 (120 обращений или 20 % от общего числа, направленных   
в УФНС России по Московской области), вопросы налогообложения доходов физических лиц (73 обращения или 12 % от общего числа) и вопросы уклонения   
от налогообложения (66 обращений или 11 % от общего числа).

Значимая часть обращений направлена в УФНС России по г. Санкт-Петербургу (312 обращений или 4 % 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   
(58 обращений или 19 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Санкт-Петербургу), вопросы налогообложения доходов физических лиц (39 обращений   
или 13 % от общего числа) и вопросы уклонения от налогообложения (28 обращений или 9 % от общего числа).

Немалое количество обращений направлено в УФНС России  
по Краснодарскому краю (217 обращений или 3 % от общего числа обращений, направленных для рассмотрения и подготовки ответа в территориальные органы ФНС России). Основной темой обращений являлись вопросы уклонения   
от налогообложения (35 обращений или 16 % от общего числа, направленных   
в УФНС России по Краснодарскому краю), вопросы налогообложения доходов физических лиц (33 обращения или 15 % от общего числа) и вопросы образования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (30 обращений или 14 % от общего числа).

Кроме того, обращения граждан и организаций направлялись на рассмотрение   
в УФНС России по Иркутской, Ростовской, Ленинградской, Самарской областям, Республике Татарстан и Республике 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.