Руководителю   Федеральной налоговой службы

Д.В. Егорову

**СПРАВКА**

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

за 9 месяцев 2022 года

В центральном аппарате ФНС России за период с 01.01.2022 по 30.09.2022   
на рассмотрении находилось 42 178 обращений граждан и организаций и 1 запрос пользователей информацией, в том числе: 32 597 обращений физических лиц   
(77 % от общего числа обращений, поступивших в центральный аппарат ФНС России в отчетном периоде) и 9 581 обращение юридических лиц (23% от общего числа). Обращения поступили по различным каналам связи, а именно: посредством электронного сервиса «Обратиться в ФНС России» – 23 960 обращений   
(57 % от общего числа); по системе МЭДО – 10 226 обращений (24 % от общего числа), в том числе 5 596 обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;   
на бумажном носителе – 7 990 обращений (19 % от общего числа). По сравнению   
с аналогичным периодом 2021 года количество обращений увеличилось на 33 %   
(за 9 месяцев 2021 года поступило 31 736 обращений); количество интернет- обращений по сравнению с аналогичным периодом 2021 года увеличилось на 51 % (за 9 месяцев 2021 года поступило 15 827 интернет-обращений); количество обращений, поступивших по системе МЭДО, увеличилось на 8 % (за 9 месяцев 2021 года поступило 9 427 обращений), из них количество обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, уменьшилось на 4 % (за 9 месяцев 2021 года поступило 5 811 обращений); количество обращений на бумажном носителе увеличилось на 23 %   
(за 9 месяцев 2021 года поступило 6 482 обращения).

Существенный удельный вес обращений, поступивших в ФНС России   
за 9 месяцев 2022 года, составили обращения по вопросам контроля   
и нарушения налогового законодательства юридическими и физическими лицами – 5 813 обращений (14 %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 обращений содержало вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 5 133 обращения (12,2 % 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.

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения по вопросам налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 4 981 обращение (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.

За 9 месяцев 2022 года поступило значительное количество обращенийпо вопросам государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, учета налогоплательщиков, получения и отказа от ИНН – 4 846 обращений (11,5 % 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 – 1 613 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 –   
3 233 обращения (8 % от общего числа).

Как и за предыдущие периоды продолжали поступать обращения, содержащие вопросы возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 4 814 обращений (11,4 % 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.

Наряду с вышеуказанными оставались актуальными вопросы осуществлениявозврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов и предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа – 2 510 обращений (6 % 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.

Вместе с тем, в отчетном периоде поступали обращения, содержащие вопросыоказания услуг в электронной форме и пользования информационными ресурсами – 2 279 обращений (5,4 % 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 – 1 883 обращения (4,5 % 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.

Оставались актуальными обращения по вопросам администрирования имущественных налогов – 1 434 обращения (3,4 % от общего числа). В текущем периоде граждане обращались по вопросам разъяснения исчисления и уплаты налога на имущество – 488 обращений (1,2 % от общего числа) и транспортного налога –   
308 обращений (0,7 % от общего числа), уточнения сведений об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов – 221 обращение (0,5 % от общего числа) и разъяснения порядка уплаты земельного налога – 180 обращений (0,4 % от общего числа). Также заявители запрашивали сведения для предоставления им льгот по уплате налога – 180 обращений (0,4 % от общего числа) и сообщали о неполучении налоговых уведомлений на уплату имущественных налогов – 57 обращений (0,1 % от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в центральный аппарат Федеральной налоговой службы в отчетном периоде, затрагивали вопросы налоговой отчетности –   
1 425 обращения (3,4 % 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 надзора в области организации и проведении азартных игр и лотерей – 1 083 обращения (2,6 % от общего числа), вопросов регистрации и применения контрольно-кассовой техники – 823 обращения (2 % от общего числа), а также вопросов несостоятельности (банкротства), финансового оздоровления юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц –   
587 обращений (1,4 % от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в центральный аппарат Федеральной налоговой службы в отчетном периоде, содержали вопросы поступления и прохождения государственной гражданской службы Российской Федерации ивопросы валютного регулирования и валютного контроля – 562 обращения (1,3 % от общего числа в каждой тематике), а также вопросы результатов рассмотрения обращений – 489 обращений (1,2 % от общего числа).

Подробная статистика обращений граждан и организаций, поступивших   
в центральный аппарат ФНС России за период с 01.01.2022 по 30.09.2022, приведена   
в приложении.

В общественной приемной центрального аппарата ФНС России   
в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан и представителей организаций. За 9 месяцев 2022 года в общественную приемную ФНС России обратилось 132 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 01.01.2022 года по 30.09.2022 находилось 42 401 обращение (в отчетном периоде поставлено на контроль 40 537 обращений).

В отчётном периоде структурными подразделениями ЦА ФНС России   
340 обращений были рассмотрены с нарушением установленного законодательством срока, что составило 0,8 % 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 2022 года центральным аппаратом ФНС России   
в территориальные органы ФНС России было направлено для рассмотрения   
и подготовки ответа заявителю 27 240 обращений, что составляет 64%   
от общего числа обращений, находившихся на контроле в отчётном периоде.

За 9 месяцев 2022 года с нарушением контрольного срока исполнения территориальными органами ФНС России рассмотрено 36 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 01.01.2022 по 30.09.2022 направлена   
в УФНС России по г. Москве (8 261 обращение или 30 % 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 (1 265 обращений или 15 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Москве), вопросы уклонения от налогообложения (959 обращений или 12 % от общего числа) и вопросы налогообложения доходов физических лиц (906 обращений или 11 % от общего числа).

Значительное количество писем направлено для рассмотрения   
в УФНС России по Московской области (2 317 обращений или 9 % 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 (401 обращение или 17 % от общего числа, направленных   
в УФНС России по Московской области), вопросы уклонения от налогообложения   
(318 обращений или 14 % от общего числа) и вопросы налогообложения доходов физических лиц (290 обращение или 13 % от общего числа).

Значимая часть обращений направлена в УФНС России по г. Санкт-Петербургу (1 362 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   
(204 обращения или 15 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Санкт-Петербургу), вопросы налогообложения доходов физических лиц (172 обращения   
или 13 % от общего числа) и вопросы уклонения от налогообложения (152 обращения или 11 % от общего числа).

Немалое количество обращений направлено в УФНС России по Краснодарскому краю (785 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 (131 обращение или 17 % от общего числа, направленных в УФНС России по Краснодарскому краю), вопросы уклонения от налогообложения (109 обращений или 14 % от общего числа) и вопросы налогообложения доходов физических лиц (100 обращений или 13 % от общего числа).

Кроме того, обращения граждан и организаций направлялись на рассмотрение   
в УФНС России по Ярославской, Самарской, Ростовской и Свердловской   
областям, а также Республики 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.