**СПРАВКА**

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией

в центральном аппарате Федеральной налоговой службы

в I полугодии 2021 года

В центральный аппарат ФНС России в I полугодии 2021 года   
на рассмотрение поступило 21 490 обращений граждан и 3 запроса пользователей информацией, а именно: посредством электронного сервиса «Обратиться в ФНС России» поступило 10 750 обращений (50 % от общего числа); по системе МЭДО – 6 370 обращений (30 % от общего числа), в том числе 3 862 обращения, поступившие из Управления Президента Российской Федерации по работе   
с обращениями граждан и организаций; на бумажном носителе – 4 373 обращения (20 % от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2020 года количество обращений уменьшилось на 19 % (в I полугодии 2020 года поступило 26 544 обращения); количество интернет-обращений по сравнению с аналогичным периодом 2020 года уменьшилось на 24 % (в I полугодии 2020 года поступило   
14 193 интернет-обращения); количество обращений, поступивших по системе МЭДО уменьшилось на 24 % (в I полугодии 2020 года поступило   
8 400 обращений), из них количество обращений граждан, поступивших   
из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, уменьшилось на 27 % (в I полугодии 2020 года поступило   
5 301 обращение); количество обращений на бумажном носителе увеличилось   
на 12 % (в I полугодии 2020 года поступило 3 910 обращений).

Существенный удельный вес обращений граждан в I полугодии 2021 года составляли обращения по вопросам контроля исполнения и нарушения налогового законодательства юридическими и физическими лицами – 2 974 обращения   
(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 писем содержало вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов –   
2 609 обращений (12 % 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 – 2 446 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, истекшие до 01.01.2017, а также задолженности   
по соответствующим пени и штрафам.

Граждан по-прежнему интересовали вопросы государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, учета налогоплательщиков, получения и отказа от ИНН – 2 062 обращения   
(10 % от общего числа). В ряде писем возникали вопросы, связанные с отсутствием 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 – 1 044 обращения (5 % от общего числа). Заявители продолжали обращаться с требованием прекратить неправомерные, по мнению авторов, действия при обработке их персональных данных и аннулировать присвоенный идентификационный номер налогоплательщика, а также просили внести соответствующие изменения в ЕГРН – 1 018 обращений (5 % от общего числа).

Как и за предыдущие периоды продолжали поступать письма граждан, содержащие вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 1 878 обращений граждан (9 % от общего числа обращений). В I полугодии 2021 года рассматривались жалобы (обращения) граждан, в том числе зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, по вопросам правомерности решений налоговых органов, вынесенных по результатам налоговых проверок, решений о государственной регистрации (отказе   
в государственной регистрации), иных актов ненормативного характера налоговых органов, а также действий (бездействия) должностных лиц налоговых (регистрирующих) органов.

Среди писем, поступивших от заявителей, немалую часть составляли 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 – 1 670 обращений (8 % 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.

Оставались актуальными для граждан вопросы осуществления организации   
и контроля проведения лотерей и азартных игр в букмекерских конторах   
и тотализаторах – 1 570 обращений (7 % от общего числа).

В отчетном периоде немалую часть составляли обращения, связанные   
с администрированием имущественных налогов – 1 112 обращений граждан   
(5 % от общего числа обращений). По вопросу исчисления и уплаты налога   
на имущество поступило 302 обращения (1,4 % от общего числа) и транспортного налога – 275 обращений (1,3 % от общего числа обращений). Заявители обращались по вопросу уточнения сведений об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов – 225 обращений (1,1 % 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 – 139 обращений   
(0,7 % от общего числа обращений). Помимо этого, заявители направляли сведения для предоставления им льгот по уплате налога – 131 обращение (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 – 40 обращений (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».

Не менее актуальными оставались вопросы, связанные с налогообложением малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 1 033 обращения   
(5 % от общего числа обращений), пользованием информационными ресурсами – 783 обращения (4 % от общего числа обращений), налоговой отчетностью –   
566 обращений (3 % от общего числа обращений) и соблюдением требований   
к контрольно-кассовой технике – 382 обращения (1,8 % от общего числа обращений), порядком и условиями ее регистрации и применения, полноты учета выручки, использования специальных банковских счетов.

Кроме того, отдельные обращения, поступившие в ЦА ФНС России   
в отчетном периоде, содержали вопросы несостоятельности (банкротства) юридических и физических лиц, индивидуальных предпринимателей –   
339 обращений (1,6 % от общего числа обращений), также заявителей интересовали результаты рассмотрения обращений – 314 обращений (1,5 % от общего числа обращений), вопросы организации работы с налогоплательщиками – 277 обращений (1,3 % от общего числа обращений), а также вопросы, связанные   
с государственной гражданской службы Российской Федерации – 233 обращения (1,1 % от общего числа обращений).

Подробная статистика обращений граждан, поступивших в центральный аппарат ФНС России за период с 01.01.2021 по 30.06.2021 приведена в приложении.

В центральном аппарате ФНС России в общественной приемной ФНС России в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан. В I полугодии 2021 года в общественную приемную ФНС России обратилось 54 гражданина. 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 в I полугодии 2021 года находилось   
23 000 обращений (в отчетном периоде поставлено на контроль 20 845 обращений граждан).

В отчётном периоде структурными подразделениями ЦА ФНС России   
173 обращения были рассмотрены с нарушением установленного законодательством срока, что составило 0,8 % 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.

В I полугодии 2021 года центральным аппаратом ФНС России   
в территориальные органы ФНС России было направлено для рассмотрения   
и подготовки ответа заявителю 14 934 обращения граждан, что составляет   
72 % от общего числе, находившихся на контроле в отчётном периоде.

В I полугодии 2021 года с нарушением контрольного срока исполнения территориальными органами ФНС России рассмотрено 38 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 30.06.2021 направлена в УФНС России по г. Москве (4 586 обращений или 31 % 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 (655 обращений или 14 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Москве), вопросы налогообложения доходов физических лиц (495 обращений или 11 % от общего числа) и вопросы надзора в области организации и проведения азартных игр и лотерей   
(425 обращений или 9 % от общего числа).

Значительное количество писем направлено для рассмотрения в УФНС России по Московской области (1 251 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 (188 обращений или 15 % от общего числа, направленных в УФНС России по Московской области), вопросы налогообложения доходов физических лиц (157 обращений или 12 % от общего числа) и вопросы возврата или зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов (128 обращений или 10 % от общего числа).

Немалое количество обращений направлено в УФНС России по г. Санкт-Петербургу (716 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 (118 обращений или 17 % от общего числа, направленных в УФНС России   
по г. Санкт-Петербургу), вопросы налогообложения доходов физических лиц   
(101 обращение или 14 % от общего числа), а также вопросы возврата или зачета излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней   
и штрафов (84 обращения или 12 % от общего числа).

Значимая часть обращений направлена в УФНС России по Краснодарскому краю (576 обращений или 4 % 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 (86 обращений или 15 % от общего числа, направленных в УФНС России   
по Краснодарскому краю), вопросы возврата или зачета излишне уплаченных   
или взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов (84 обращения или 15 % от общего числа) и вопросы налогообложения доходов физических лиц (83 обращения или 14 % от общего числа).

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

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.