**СПРАВКА**

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

за I квартал 2024 года

В центральном аппарате ФНС России за период с 01.01.2024 по 31.03.2024   
на рассмотрении находилось 24 413 обращений граждан и организаций, в том числе: 21 131 обращение физических лиц (87 % от общего числа обращений, поступивших в центральный аппарат ФНС России в отчетном периоде) и 3 283 обращения юридических лиц (13% от общего числа). Обращения поступили по различным каналам связи, а именно: посредством электронного сервиса «Обратиться в ФНС России» – 16 103 обращения (66 % от общего числа); по системе МЭДО – 5 341 обращение (22 % от общего числа), в том числе 2 477 обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций; на бумажном носителе – 2 935 обращений (12 % от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2023 года количество обращений увеличилось на 32 % (за I квартал 2023 года поступило 18 544 обращения); количество интернет- обращений по сравнению с аналогичным периодом 2023 года увеличилось на 26 %   
(за I квартал 2023 года поступило 12 793 интернет-обращения); количество обращений, поступивших по системе МЭДО, увеличилось на 77% (за I квартал 2023 года поступило 3 021 обращение), из них количество обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, увеличилось на 64 % (за I квартал 2023 года поступило 1 508 обращений); количество обращений на бумажном носителе увеличилось на 1 % (за I квартал 2023 года поступило 2 918 обращений).

Существенный удельный вес обращений, поступивших в ФНС России   
за I квартал 2024 года, составили обращения по вопросам возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 5 499 обращений (23 % от общего числа). Наибольшее количество обращений по данной тематике касалось вопросов повышения качества налогового администрирования в условиях перехода на уплату налогов и формирования единого сальдо расчетов налогоплательщика по уплате обязательных платежей на его Едином налоговом счете (далее – ЕНС):

– о списании (несписании) задолженности в соответствии со ст. 59 Налогового кодекса Российской Федерации (далее – НК РФ);

– об актуализации сальдо ЕНС в соответствии с положениями ст. 11.3 НК РФ в части исключения из совокупной обязанности налогоплательщика задолженности с истекшим сроком взыскания;

– об учете и распределении налогов и порядке начисления пеней в условиях ЕНС;

– об отражении информации и операций на ЕНС в Личном кабинете налогоплательщика;

– о списании в бесспорном порядке денежных средств со счетов налогоплательщиков по уплате сумм налогов по объектам, не принадлежащим на праве собственности.

Значительное количество обращений содержало вопросы по надзору в области организации и проведения азартных игр и лотерей – 2 762 обращения (11,3 % от общего числа).

Немалую часть составляли обращения по вопросам контроля и нарушения налогового законодательства юридическими и физическими лицами – 2 524 обращения (10,3 % от общего числа обращений). Заявители 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 соответствующего декларирования в установленном законом порядке.

Наряду с вышеуказанными оставались актуальными вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 2 475 обращений (10,1 % от общего числа). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком налогообложения доходов от продажи единственного жилья, и условия освобождения доходов семей с детьми от обложения НДФЛ. Кроме того, заявители просили разъяснить порядок предоставления социальных налоговых вычетов по НДФЛ по расходам, связанным с лечением, обучением, страхованием, негосударственным пенсионным обеспечением и получением физкультурно-оздоровительных услуг с 01.01.2024 и порядок заполнения расчета сумм налога на доходы физических лиц, исчисленных и удержанных налоговым агентом.

Часть обращений, поступивших в центральный аппарат ФНС России, касалась темы администрирования страховых взносов. Заявители просили дать разъяснения по вопросам, связанным с начислением и уплатой страховых взносов в виде фиксированного платежа.

В текущем периоде поступило значительное количество обращений по вопросам регистрации юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств, получения и отказа от ИНН – 1 918 обращений (7,9 % от общего числа). В указанных обращениях наиболее часто встречались вопросы:

– предоставления сведений, содержащихся в ЕГРЮЛ/ЕГРИП, предоставления сведений и документов из ЕГРЮЛ/ЕГРИП, предоставления сведений о счетах; – ведения Государственного адресного реестра и Федеральной информационной адресной системы, а также проблемы по включенным в реестр сведениям;

– реализации приказа Федеральной налоговой службы от 31.08.2020  
№ ЕД-7-14/617@ «Об утверждении форм и требований к оформлению документов, представляемых в регистрирующий орган при государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств»;

– государственной регистрации физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей, а также прекращения физическими лицами деятельности в качестве индивидуальных предпринимателей;

– государственной регистрации юридических лиц или индивидуальных предпринимателей на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области;

– отсутствия сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в Едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства;

– использования Интернет-сервиса на сайте ФНС России для государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и программы подготовки документов для государственной регистрации (ППДГР).

Немалая часть обращений содержала вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 1 812 обращений (7,4 % 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 налогоплательщиков на нарушение сроков возврата налогового вычета, неправомерное приостановление налоговым органом операций по счетам в банке, выставление требований об уплате задолженности по налогам и на неправомерное начисление имущественных налогов.

Как и за предыдущие периоды продолжали поступать обращения, содержащие вопросы администрирования имущественных налогов – 1 210 обращений (5 % от общего числа). В текущем периоде налогоплательщики обращались по вопросам разъяснения исчисления и уплаты налога на имущество – 254 обращения (1 % от общего числа), сообщали о неполучении налоговых уведомлений на уплату имущественных налогов – 169 обращений (0,7 % от общего числа), направляли сведения для предоставления им льгот по уплате налога – 255 обращений (1 % от общего числа), транспортного налога – 219 обращений (0,9 % от общего числа), земельного налога – 103 обращения (0,4 % от общего числа). Кроме того, заявители просили актуализировать сведения об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов – 210 обращений (0,86 % от общего числа).

Вместе с тем, в отчетном периоде поступали обращения, содержащие вопросы оказания услуг в электронной форме и пользования информационными ресурсами – 1 069 обращений (4,4 % от общего числа). В текущем периоде заявители 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 (ЕГР ЗАГС)   
и создания федеральной государственной информационной системы ведения Единого регистра населения (ЕРН). В ряде обращений заявители отказывались от предоставления персональных данных и присвоения их записям идентификационного номера ЕРН.

Актуальными оставались обращения по вопросам налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов– 956 обращений (3,9 % от общего числа). В своих обращениях заявители интересовались следующими вопросами: – исчисления налога на прибыль, порядка заполнения налоговой декларации по налогу на прибыль организаций;

– 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;

– сменой индивидуальным предпринимателем системы налогообложения;

– внесения изменений в законодательство Российской Федерации о налогах   
и сборах.

Кроме того, продолжали поступать 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 – 879 обращений (3,6 % 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.

Заявителей также интересовали вопросы применения контрольно-кассовой техники – 489 обращений (2 % от общего числа), несостоятельности (банкротства) – 419 обращений (1,7 % от общего числа), а также налоговой отчетности – 307 обращений (1,3 % от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в ЦА ФНС России в отчетном периоде, затрагивали вопросы о валютном контроле – 206 обращений (0,8 % от общего числа), вопросы по налогу на добавленную стоимость – 159 обращений (0,7 % от общего числа), вопросы о прохождении государственной гражданской службы Российской Федерации – 137 обращений (0,6 % от общего числа), а также об организации работы с налогоплательщиками – 129 обращений (0,5 % от общего числа).

Подробная статистика обращений граждан и организаций, поступивших   
в ЦА ФНС России за период с 01.01.2024 по 31.03.2024, приведена в приложении.

В общественной приемной ЦА ФНС России в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан и представителей организаций. За I квартал 2024 года в общественную приемную ФНС России обратилось 52 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 с 01.01.2024 года по 31.03.2024 на контроле находилось 29 971 обращение (в отчетном периоде поставлено на контроль 23 598 обращений).

В отчётном периоде структурными подразделениями ЦА ФНС России   
15 обращений было рассмотрено с нарушением установленного законодательством срока, что составило 0,05 % 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 2024 года центральным аппаратом ФНС России   
в территориальные органы ФНС России было направлено для рассмотрения   
и подготовки ответа заявителю 20 421 обращение, что составляет 68 %   
от общего числа обращений, находившихся на контроле в отчётном периоде.

За I квартал 2024 года с нарушением контрольного срока исполнения территориальными органами ФНС России рассмотрено 27 обращений, перенаправленных из ЦА ФНС России, что составляет 0,13 % 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 01.01.2024 по 31.03.2024 направлена в УФНС России по г. Москве (4 032 обращения или 20 % 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 (1 146 обращений или 28 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Москве), вопросы надзора в области организации и проведения азартных игр и лотерей (446 обращений или 11 % от общего числа) и вопросы уклонения от налогообложения (415 обращений или 10 % от общего числа).

Значительное количество писем направлено для рассмотрения в УФНС России по Московской области (1 416 обращений или 7 % 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, вопросы налогообложения доходов физических лиц (387 обращений или 27 % от общего числа, направленных в УФНС России по Московской области), вопросы надзора в области организации и проведения азартных игр и лотерей (293 обращения или 21 % от общего числа) и вопросы уклонения от налогообложения (135 обращений или 10 % от общего числа).

Значимая часть обращений направлена в УФНС России по  
г. Санкт-Петербургу (661 обращение или 3 % 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 (228 обращений или 34 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Санкт-Петербургу), вопросы налогообложения доходов физических лиц (76 обращений или 12 % от общего числа) и вопросы уклонения от налогообложения (53 обращения или 8 % от общего числа).

Немалое количество обращений направлено в УФНС России по Краснодарскому краю (413 обращений или 2 % 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   
(131 обращение или 32 % от общего числа, направленных в УФНС России   
по Краснодарскому краю), вопросы уклонения от налогообложения (49 обращений или 12 % от общего числа) и вопросы налогообложения доходов физических лиц   
(40 обращений или 10 % от общего числа).

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