|  |  |
| --- | --- |
|  | Исполняющему обязанности руководителя УФНС России по Республике Дагестан Н.А. Хизриеву  |

СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информации

в Управлении Федеральной налоговой службы по Республике Дагестан

 в апреле 2021 года.

**1. Информация о количестве и тематике поступивших**

**обращений граждан**

В Управление Федеральной налоговой службы по Республике Дагестан в апреле 2021 года поступило на рассмотрение **274** обращения граждан, в том числе: **87** интернет-обращений ФНС; **52** интернет-обращения из Личного Кабинета (ЛК) налогоплательщика; **24** обращения граждан, поступивших из Федеральной налоговой службы; **5** обращений из МИ ФНС России по ЦОД; **4** обращения из Аппарата НС Республики Дагестан; **11** обращений из Прокуратуры Республики Дагестан; **3** обращения из Администрации Главы и Правительства Республики Дагестан; **3** обращения из федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования (ФГИС ДО); **85** письменных обращений на бумажном носителе.

По сравнению с аналогичным периодом 2020 года количество обращений **увеличилось на** **53,1%** (в апреле 2020 года поступило **179** обращений граждан), по сравнению с мартом 2021 года количество обращений **увеличилось** **на 4,2%** (в марте 2021 года поступило **263** обращения граждан). Количество интернет-обращений ФНС по сравнению с мартом 2021 года **увеличилось на 2,4% (**в марте 2021 года поступило **85** интернет-обращений), количество интернет-обращений из Личного Кабинета (ЛК) налогоплательщика **уменьшилось на 21,2%** (в марте 2021 года поступило **63** интернет**-**обращения из ЛК), количество обращений на бумажном носителе **увеличилось** на **9,0%** (в марте 2021 года поступило **78** письменныхобращений).

**Наибольший удельный вес обращений граждан, поступивших в УФНС России по Республике Дагестан в апреле 2021 года** **составляли вопросы администрирования** **имущественных налогов (121** обращение граждан или **44,2%** от общего числа обращений). По вопросу исчисления и уплаты транспортного налога **(31** обращение или **25,6%** от общего числа обращений по имущественному налогу), по вопросам начисления налога на имущество (**18** обращений или **14,9%** отобщего числа обращений по имущественному налогу)и земельного налога, вопросы, связанные с кадастровой стоимостью, площадью земельных участков (**6** обращений или **5,0%** от общего числа обращений), по актуализации сведений об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов и организации работы с налогоплательщиками (**6** обращений или **5,0 %** от общего числа обращений по имущественному налогу). В текущем периоде заявители в своих обращениях сообщали о неполучении налоговых уведомлений на уплату имущественных налогов, отсутствии начислений по налогам в личном кабинете, высказывали несогласие с выставленной к уплате суммой налога и обращались с уточнением сведений об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов. Граждане просили пересчитать сумму налога к уплате в связи с прекращением права собственности на объект налогообложения, направляли сведения для предоставления им льгот по уплате налога, сообщали о факте неполучения налоговых уведомлений, сообщали об отсутствии начислений по налогам в личном кабинете. Кроме того, высокую обеспокоенность граждан вызвало несвоевременное отражение информации об уплаченном имущественном налоге в электронном сервисе «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц».

**Немалую часть обращений граждан в апреле 2021 года, составляли вопросы** **организации работы с налогоплательщиками** (**29** обращений или **10,6%** от общего числа). Налогоплательщики обсуждали решения или действия налоговых служб, допущенные в процессе оказания государственной или муниципальной услуги «Бесплатное информирование налогоплательщиков о налогах и сборах», интересовались вопросами отправки отчетов по ТКС по средствам спецоператоров связи, актуализацией данных в ЛК-2. Высказывались с благодарностью и с замечаниями в адрес специалистов налоговых органов.

Существенный удельный вес обращений граждан в апреле 2021 года содержали вопросы, затрагивающие основания **возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов, осуществления зачета налогов, сборов, пеней, штрафов; предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа** (**36** обращений или **13,1%** от общего числа). Физические лица и индивидуальные предприниматели высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам, взысканием недоимки по страховым взносам, образовавшимся за расчетные (отчетные) периоды, истекшие до 01.01.2017, а также задолженности по соответствующим пеням и штрафам безнадежными к взысканию. Граждане обращались с вопросами списания задолженности по имущественным налогам и страховым взносам в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2017 № 436-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 436-ФЗ). Уделяли внимание вопросам подтверждения и возврата социального налогового вычета, также поступали обращения **по вопросу розыска платежей и предоставления информации о состоянии расчетов с бюджетом**.

Как и в предыдущих периодах, существенный удельный вес продолжали составлять письма граждан, затрагивающие вопросы **государственной регистрации и учета налогоплательщиков** (**40** обращений граждан или **14,6%** от общего числа обращений**)**. В указанных обращениях наиболее часто встречались вопросы: 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 прекращении физическими лицами деятельности в качестве индивидуальных предпринимателей; отсутствия сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в Едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства; использования документа, удостоверяющего личность гражданина на территории Российской Федерации, при государственной регистрации юридических лиц без его согласия; исключения юридического лица из Единого государственного реестра юридических лиц в порядке, предусмотренном статьей 21.1 Федерального закона от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»; получения сведений и документов из государственных реестров, в том числе в электронном виде; актуальности и достоверности сведений, содержащихся в государственных реестрах, достоверности и корректности отражения в электронных сервисах на сайте ФНС России информации о юридических лицах и индивидуальных предпринимателях, а также их совершенствованием; присвоения (изменения) адресов и размещение сведений о них в федеральной информационной адресной системе (ФИАС).

Поступали отдельные обращения по работе федеральной государственной информационной системы ведения Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния Единого реестра записей актов гражданского состояния (ФГИС «ЕГР ЗАГС»), обращения, связанные с получением органами, уполномоченными на осуществление выплат семьям с детьми (территориальные органы ПФР, АО «ДОМ.РФ», органы социальной защиты населения субъектов Российской Федерации), сведений из ЕГР ЗАГС в целях осуществления мер государственной поддержки граждан.

Кроме того, граждане обращались в ФНС России с просьбой разобраться с присвоением им более одного ИНН, выдать уведомление о действительном (единственном ИНН) и аннулировать недействительные, с отказом от присвоения ИНН по религиозным и иным соображениям.

Часть поступивших обращений граждан составили обращения, **по вопросам осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов, возврата излишне уплаченных сумм** (**13** обращений или **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 их волновали вопросы передачи сведений, содержащихся в налоговых органах, в том числе о наличии переплаты и/или задолженности по налогам и сборам, в связи со сменой места жительства налогоплательщика – физического лица.

В своих обращениях граждане просили разъяснить порядок возврата излишне уплаченной суммы налога, образовавшейся в связи с уплатой указанного налога за третьих лиц, а также процедуру возврата излишне уплаченных (взысканных) страховых взносов, пеней и штрафов, образовавшихся за расчетные (отчетные) периоды, истекшие до 01.01.2017. Продолжали интересоваться зачетом в бюджет произведенной ими оплаты налогов, в случае, если данная информация не отразилась в электронном сервисе «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» или на сайте «Госуслуги».

Отдельные обращения, поступившие в УФНС России по Республике Дагестан, составляли обращения по вопросам **налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов** (**14** обращений или **5,1%** от общего числа обращений). 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, предоставлением имущественного и социального налогового вычета, а также порядком декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации. Граждане обращались за разъяснением о порядке получения сведений о заработной плате и исчисленных суммах налогов (за периоды до 1998 года) для подтверждения стажа при назначении (перерасчете) пенсии. Просили разъяснить порядок представления сведений о доходах физических лиц (справка по форме 2-НДФЛ) и расчета сумм налога на доходы физических лиц, исчисленных и удержанных налоговым агентом по форме 6-НДФЛ в случае закрытия обособленного подразделения организации.

**Отдельные обращения граждан в апреле 2021 года** **продолжали** **составлять вопросы, касающиеся осуществления организации и контроля за проведением лотерей и азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах, а также вопросы применения контрольно-кассовой техники** (**7** обращений или **2,6%** от общего числа), порядком и условиями ее регистрации и применения, полноты учета выручки, использования специальных банковских счетов.

Обращения касались законности проведения в сети Интернет различного рода игр и распространение на них требований Федерального закона от 29.12.2006 № 244-ФЗ «О государственном регулировании деятельности по организации и проведению азартных игр»; нарушения требований Федерального закона от 11.11.2013 № 138-ФЗ «О лотереях», а также условий проведения государственных лотерей; нарушения требований, установленных Положением о лицензировании деятельности по организации и проведению азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2011 № 1130 и Федеральным законом от 29.12.2006 № 244-ФЗ «О государственном регулировании деятельности по организации и проведению азартных игр и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».

Часть обращений, поступивших в отчетном периоде, содержали **вопросы** **налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** (**8** обращений или **2,9%** от общего числа). Поступали отдельные обращения по вопросам: возможности уменьшения суммы налога на сумму расходов по приобретению контрольно-кассовой техники для индивидуальных предпринимателей, применяющих единый сельскохозяйственный налог и патентную систему налогообложения; возможности применения «налоговых каникул» зарегистрированным индивидуальным предпринимателям; налогообложения выплачиваемых российскими организациями доходов от источников в Российской Федерации по искам, поданным от имени иностранных организаций, о компенсации нарушенных интеллектуальных прав и незаконном использовании товарного знака, применении положений международных договоров об избежании двойного налогообложения; порядка заполнения налогового расчета о суммах доходов, выплаченных иностранным организациям; представления налоговых льгот для организаций, осуществляющих благотворительную деятельность; учета в составе расходов по налогу на прибыль организаций оплаты услуг управляющей организации; включения в проект федерального закона права применения ставки 0 процентов по налогу на прибыль культурно-досуговыми учреждениями, а также о применении НДС при оказании услуг в электронной форме через Интернет; порядка возврата НДС в связи с введением с 01.01.2018 системы «Tax Free»; - проведения эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход».

Оставались актуальными для граждан вопросы **обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** (**16** обращений или **5,8%** от общего числа). 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.

Кроме того, в рамках досудебного урегулирования споров в апреле 2021 года рассматривались жалобы заинтересованных лиц на решения об отказе в государственной регистрации при создании, внесении изменений в сведения о юридическом лице, записи о недостоверности сведений единого государственного реестра юридических лиц, а также исключение юридических лиц из реестра по решению регистрирующего органа. Также физическими лицами обжаловались решения регистрирующих органов о государственной регистрации создания Садоводческого некоммерческого товарищества, в том числе по адресу, по которому ранее было зарегистрировано другое СНТ. Кроме того, физическими лицами в обращениях обжаловались действия регистрирующих органов, связанные с повторной регистрацией данных лиц в качестве индивидуальных предпринимателей в случаях изменения данными лицами места жительства и неосуществлением государственной регистрации прекращения физическими лицами деятельности в качестве ИП по прежнему месту жительства.

Отдельным предметом рассмотрения в рамках обжалования в досудебном порядке были жалобы (обращения) на действия (бездействие) должностных лиц налоговых органов, связанные с вопросом списания на основании Федерального закона от 28.12.2018 № 436-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» пеней, начисленных на недоимку, которая была уплачена или взыскана до 01.01.2015.

Кроме того, отдельное обращение, поступившее в УФНС России по Республике Дагестан, в отчетном периоде затрагивало тему **контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** (**1** обращение или **0,4%** от общего числа); вопросам по **обеспечению безопасности** (**1** обращение или **0,4%** от общего числа обращений), вопросам кадрового состава (**1** обращение или **0,4%** от общего числа обращений).

Отдельные обращения содержали вопросы **оказания услуг в электронной форме, пользования информационными ресурсами (1** обращение или **0,4%** от общего числа). Заявитель писал о проблемах функционирования электронного сервиса «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц», подписания и направления документов в налоговый орган, в том числе направления налоговой декларации по форме 3-НДФЛ с подтверждающими документами. Также затрагивались вопросы в сфере получения усиленной неквалифицированной электронной подписи, применения электронной подписи, в том числе применения неквалифицированной электронной подписи в электронном сервисе «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц».Заявителю представили подробные разъяснения о порядке применения электронной подписи в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Кроме того, граждане сообщали о возникающих проблемах при регистрации на сайте «Госуслуги», а также при обращении к электронным сервисам ФНС России. Также заявители обращались с вопросами об устранении технических ошибок на информационном сервисе ФНС России, связанных с программой льготного кредитования в рамках Постановления Правительства от 16.05.2020 № 696 «Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета российским кредитным организациям на возмещение недополученных ими доходов по кредитам, выданным в 2020 году юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям на возобновление деятельности».

Анализ обращений граждан в разрезе субъектов Российской Федерации показал, что основная доля обращений в апреле 2021 года поступила **от граждан, проживающих в Республике Дагестан** (**268** обращений или **97,8 %** от общего числа). Заявителей интересовали вопросы налогообложения по транспортному налогу (**31** обращение или **11,6%** от общего числа обращений), по налогу на имущество (**17** обращений или **6,4%** от общего числа обращений), вопросы по земельному налогу (**6** обращений или **2,3%** от общего числа обращений), вопросы налога на доходы физических лиц (**8** обращений или **3,0%** от общего числа обращений), задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (**28** обращений или **10,1%** от общего числа обращений), вопросы, касающиеся возврата или зачета излишне взысканных сумм налогов (**13** обращений или **4,9%** от общего числа обращений), организации работы с налогоплательщиками (**82** обращения или **30,7%** от общего числа обращений), регистрации ЮЛ, ФЛ в качестве ИП и КФХ (**12** обращений или **4,5%** от общего числа обращений), по другим вопросам (**71** обращение или **26,5%** от общего числа обращений).

Кроме того, поступали обращения граждан из Приморского края, Брянской области, Кировской области, Московской области, Самарской области, г. Санкт-Петербурга, СКФО.

В УФНС России по Республике Дагестан в приемных заместителей руководителя в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан, на который в апреле 2021 года обратились **6 граждан.** Обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами УФНС России по Республике Дагестан были устно даны подробные разъяснения, было предложено составить заявление для рассмотрения и подготовки письменного ответа.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», из ПК СЭД «Канцелярия ЗГ» автоматически выгружается информация о результатах рассмотрения обращений граждан в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытый информационный ресурс ССТУ.РФ.

По состоянию на 30.04.2021 на портал ССТУ.РФ выгружена информация о результатах рассмотрения **262** обращений граждан, поступивших в УФНС России по Республике Дагестан в апреле 2021 года.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Республике Дагестан**

Обращения граждан, поступившие **в апреле 2021** года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления Федеральной налоговой службы по Республике Дагестан:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел налогообложения имущества | **121** | **44,2%** |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | **40** | **14,6%** |
| Отдел урегулирования задолженности  | **36** | **13,1%** |
| Отдел налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | **14** | **5,1%** |
| Отдел работы с налогоплательщиками  | **29** | **10,6%** |
| Контрольный отдел №2 | **7** | **2,6%** |
| Отдел налогообложения юридических лиц | **8** | **2,9%** |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | **16** | **5,8%** |
| Правовой отдел | **1** | **0,4%** |
| Отдел безопасности | **1** | **0,4%** |
| Отдел кадров | **1** | **0,4%** |
| **Всего** | **274 обращения** |

Из поступивших в апреле 2021 года обращений граждан на контроль было поставлено **268** обращений, **6** обращений информационного и благодарственного характера, не требующие ответа. Кроме того, на рассмотрении в УФНС России по Республике Дагестан находилось **91** обращение граждан, поступивших в более ранние сроки, таким образом, в отчетном периоде на исполнении находилось **365** обращений граждан, что на **42,6%** больше, чем за апрель 2020 года (в апреле 2020 года на исполнении находилось **256** обращений граждан); из них рассмотрено и исполнено в срок, установленный законодательством **265** обращений, направлено для исполнения и ответа в другие ведомства **9** обращений, **91** обращение осталось для исполнения на **1** число следующего месяца. Статистика результатов рассмотрения показала, что удовлетворительных ответов было **161;** ответов, в которых были представлены разъяснения – **85;** ответов с неподтвержденными сигналами – **12**.

За отчетный период поступило **3** обращения (жалоба), из федеральной государственной информационной системы (ФГИС), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования (ДО) решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Жалобы была рассмотрена в порядке и сроки, установленные соответствующим законодательством Российской Федерации. Заявителям предоставлен ответ, согласно утвержденной в соответствии с приказом ФНС России от 25.12.2017 № ММВ-7-10/1118@ норме ответа.

За апрель 2021 года структурными подразделениями УФНС России по Республике Дагестан все обращения граждан рассмотрены в установленные законодательством сроки.

Нарушения исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан, направленных из Федеральной налоговой службы в УФНС России по Республике Дагестан за апрель 2021 года, отсутствуют.

Начальник общего отдела

УФНС России по Республике Дагестан Н.З. Маршаева

СОГЛАСОВАНО

Заместитель руководителя УФНС России

по Республике Дагестан Г.Д. Шамхалов