

## СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и организаций и запросами пользователей информации в УФНС России по Челябинской области и территориальных налоговых органах в марте 2023 года

### **Информация о количестве и тематике поступивших обращений граждан и организаций**

В УФНС России по Челябинской области (далее – Управление) в марте 2023 года, на рассмотрении находилось 418 обращений граждан и организаций, в том числе 333 обращения физических лиц (**79.9%** от общего числа обращений, поступивших в Управление в отчетном периоде) и 85 обращений юридических лиц (**20.3 %** от общего числа). Обращения поступили по различным каналам связи, а именно: через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» и с личного кабинета налогоплательщика – 138 обращений (33% от общего числа), с сайта GOSUSLUGI.RU – 3 обращения (0.7% от общего числа), по каналу системы электронного документооборота – 91 обращение (21.8% от общего числа), в том числе из ЦА ФНС России – 65 обращений; на бумажном носителе – 186 обращений (44.5% от общего числа).

По сравнению с аналогичным периодом 2022 года общее количество поступивших обращений от физических лиц **увеличилось на 51%** (в марте 2022 года поступило 163 обращения).

Существенный удельный вес писем, поступивших в Управление в марте 2023 года, составляли вопросы **нарушения исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 87 обращений или 21.3% от общего числа. Большую часть обращений отражали вопросы, касающиеся **контроля исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами, контроля и надзора в налоговой сфере** – 51 обращение (12.2%). Заявители в своих обращениях информировали 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.

По вопросу **применения контрольно-кассовой техники** поступило – 18 обращений (4.3%). Заявители в большинстве своих обращений указывали на нарушения порядка применения Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

По вопросу **уклонения от налогообложения** поступило – 15 обращений (3.6%). Обращения были связаны с вопросами нарушения по отчислениям НДС по трудовым договорам организаций и договорам гражданско-правового характера физическими лицами; неуплатой НДС от сдачи внаем помещений (иного имущества).

Также поступило пять обращений, касающиеся надзора в области **организации и проведения азартных игр и лотерей** (распространение в сети Интернет онлайн-казино и азартных игр).

Значительное количество обращений содержало вопросы **обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** – 46 обращений или 11% от общего числа. Поступали жалобы на решения об отказе в государственной регистрации юридических лиц. Часть обращений составляли жалобы на действия (бездействие) должностных лиц налоговых органов, а также обжалование вынесенных решений и иных актов налоговых органов ненормативного характера. Так же поступали жалобы налогоплательщиков на нарушение сроков возврата налогового вычета и выставление требований по уплате задолженности по налогам и на неправомерное начисление имущественных налогов.

Немалую часть в текущем периоде составляли обращения **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** – 42 обращения (10 % 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 предоставлении отсрочки по уплате налогов.

В марте текущего года поступило значительно количество писем по вопросам **налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов** – 41 обращение или 9.8% от общего числа. Заявителей интересовали вопросы, связанные с предоставлением имущественного или социального налогового вычета, порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, а также порядком декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации.

Вместе с тем, в отчетном периоде поступали вопросы **государственной регистрации и учета налогоплательщиков** – 39 обращений или 9.3% от общего числа. Возникали у заявителей вопросы, связанные с оформлением документов, представляемых в регистрирующий орган при **государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств** – 23 обращения (5.5%). Обращались с требованием прекратить неправомерные, по мнению авторов, действия при обработке их персональных данных и аннулировать присвоенный идентификационный номер налогоплательщика – 16 обращений (3.8%).

Наряду с вышеуказанными оставались актуальными вопросы **возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – 31 обращение или 7.4% от общего числа. В своих обращениях налогоплательщики высказывали несогласие с предъявлением со стороны налоговых органов необоснованных, по их мнению сумм задолженности по уплате налогов и страховых взносов, отраженных в едином налоговом счете, а так же по вопросу отсутствия информации по ранее уплаченным налогам в бюджетную систему.

По вопросам **администрирования имущественных налогов** – 26 обращений или 6.2% от общего числа. Обращения этой тематики отражали вопросы исчисления и уплаты транспортного налога, налога на имущество и землю,

актуализации сведений об объектах налогообложения в информационном ресурсе, а также по получению налоговых уведомлений об уплате налога и предоставления льгот.

Помимо этого, часть обращений, поступивших в Управление в отчетном периоде, касались **вопросов несостоятельности (банкротства)** – 21 обращение (5 % от общего числа); **организации работы с налогоплательщиками** – 19 обращений (4.5% от общего числа); **налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – 18 обращений (4.3% от общего числа); предоставления **налоговой отчетности** – 6 обращений (1.4% от общего числа), а также **налога на добавленную стоимость** – 4 обращения (0,9 % от общего числа).

Кроме того, поступали обращения от граждан, проживающих на территории Республик Башкортостан, Карелия и Казахстан, Кировской, Курганской, Московской, Нижегородской, Новгородской, Новосибирской, Свердловской, Томской и Тюменской областях, а также г. Москвы и Краснодарского и Ставропольского краев.

В марте текущего года личный прием граждан руководителем Управления осуществлялся в приемной Президента России в Челябинской области. В ходе проведения личного приема руководителем было принято четыре гражданина. Гражданам были даны подробные устные и письменные разъяснения.

Обращения, подлежащие исполнению структурными подразделениями Управления в период с 01.03.2023 по 31.03.2023, включая поставленные на контроль в более ранние периоды, исполнены без нарушения установленного законодательством срок.

В территориальные налоговые органы в марте 2023 года поступило 9239 обращений граждан и организаций, в том числе 6156 обращений, направленных через интернет – сервис «Личный кабинет налогоплательщика». По сравнению с аналогичным периодом 2022 года общее количество поступивших обращений увеличилось на **49%** (в марте 2022 года поступило **4716** обращений), количество обращений направленных через интернет – сервис «Личный кабинет налогоплательщика» увеличилось на **76.7%** (в марте 2022 года поступило **1442** обращения).

В отчетном периоде текущего года ИФНС России по Курчатовскому, Тракторозаводскому районам г. Челябинска, а так же Межрайонными ИФНС №21 и 22 по Челябинской области допущены **четыре** случая нарушения срока по перенаправлению обращения на исполнение в другой ИФНС России по субъекту РФ. Нарушения допущены по обращениям, поступившим в налоговый орган через систему обработки обращений налогоплательщиков (СООН).

Также в отчетном периоде текущего года Межрайонной ИФНС Росси № 22 по Челябинской области с нарушением установленного законодательством срока было рассмотрено два обращения (0,3% от общего числа обращений поступивших в Инспекцию). Нарушения допущены по обращениям, поступившим в налоговый орган через систему обработки обращений налогоплательщиков (СООН).

Все остальные обращения, подлежащие исполнению территориальными налоговыми органами Челябинской области в период с 01.03.2023 по 31.03.2023, включая поставленные на контроль в более ранние периоды, исполнены без нарушения установленного законодательством срок.

УФНС России по Челябинской области на постоянной основе проводятся мероприятия, направленные на улучшение качества работы с обращениями граждан.

Информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан в УФНС России по Челябинской области, а также в территориальных налоговых органах, ежемесячно докладывается руководителю УФНС России по Челябинской области.

Структурными подразделениями проводится анализ оценок пользователями «Личного кабинета налогоплательщика для физических лиц» ответов на обращения.

Приложение: на 1 л. в 1 экз.

**Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц**

Наименование тематики документа	Количество документов
1	2
0001.0002.0024.0083 Разрешение индивидуальных служебных споров	3
0001.0002.0027.0124 Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	1
0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений	2
0001.0002.0027.0126 Отсутствует адресат обращения	1
0001.0002.0027.0128 Некорректные обращения	2
0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения	8
0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих	21
0002.0007.0068.0279 Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов	3
0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам	2
0003.0008.0086.0540 Земельный налог	10
0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость	4
0003.0008.0086.0543 Транспортный налог	4
0003.0008.0086.0544 Налог на имущество	3
0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц	38
0003.0008.0086.0547 Госпошлины	1
0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов	18
0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам	3
0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН	16
0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками	19
0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения	7
0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность	6
0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере	40
0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов	31
0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов	31
0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа	11
0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения	15
0003.0008.0086.0561 Доступ к персонализированной информации о состоянии расчета с бюджетом	9
0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами	6
0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами	11
0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств	18
0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей	5
0003.0008.0086.0567 Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей	5
0003.0008.0086.0568 Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями	18
0003.0008.0086.1198 Обжалование решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действий (бездействия) должностных лиц	46
ИТОГО:	418