

## СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информации  
в УФНС России по Челябинской области и территориальных налоговых органах  
в июне 2021 года

### Информация о количестве и тематике поступивших обращений граждан

В УФНС России по Челябинской области (далее – Управление) в июне 2021 года поступило 175 обращений граждан, поступивших по различным каналам связи, а именно: через электронный сервис «Обратиться в ФНС России» и с личного кабинета налогоплательщика – 48 обращений (27.4% от общего числа), с сайта GOSUSLUGI.RU – 8 обращений (4.6% от общего числа), по каналу системы электронного документооборота – 41 обращение (23.4% от общего числа), в том числе из ЦА ФНС России – 31 обращение; на бумажном носителе – 78 обращений (44.6% от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2020 года общее количество поступивших обращений **уменьшилось на 17.1%** (в июне 2020 года поступило 211 обращений). Количество обращений, поступивших в электронном виде, **уменьшилось на 33.3%** (в июне 2020 года поступило 72 обращения), количество обращений поступивших по каналу системы электронного документооборота **уменьшилось на 26.8%** (в июне 2020 года поступило 56 обращений) количество обращений, поступивших на бумажном носителе, **уменьшилось на 4.9%** (в июне 2020 года поступило 82 обращения), в то время как количество обращений, поступивших с сайта GOSUSLUGI.RU **увеличилось на 87.5%** (в июне 2020 года поступило одно обращение).

Существенный удельный вес писем граждан в июне 2021 года составляли вопросы, затрагивающие тему **нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** – 66 обращений или 37.7% от общего числа. Граждане 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. Оставались актуальными для граждан вопросы уклонения от уплаты налогов, сокрытия организациями доходов и завышения расходов, не удержания и неуплаты НДФЛ и страховых взносов по трудовым договорам, выплаты неофициальной заработной платы.

18 заявителей 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.

Одновременно с этим, значительное количество писем в Управление составили обращения от граждан содержащие **вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов** – 22 обращения или 12.6% 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.

Граждан по-прежнему интересовали **вопросы администрирования имущественных налогов** – 16 обращений или 9.1% от общего числа. В текущем периоде граждане обращались по вопросам исчисления и уплаты имущественных налогов (транспортного и налога на имущество) – 11 обращений (6.3% от общего числа), по вопросу уточнения сведений об объектах налогообложения в информационном ресурсе – 3 обращения (1.7% от общего числа). В текущем периоде заявители обращались с письмами для предоставления им льгот по уплате налога – 2 обращения (1.1% от общего числа).

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** – 14 обращений (8% от общего числа). Налогоплательщики сообщали о нарушении сроков возврата (зачета) излишне уплаченной суммы налога и государственной пошлины, просили подтвердить обоснованность отказов в возврате (зачете) сумм налога и государственной пошлины, а также просили разъяснить вопросы, связанные с подачей заявления на возврат (зачет) налогов, сборов, страховых взносов, пени, штрафов.

Остаются значимыми в обращениях заявителей вопросы **возникновения задолженности по налогам и сборам** – 12 обращений или 6.9% от общего числа. Заявители обращали внимание на вопросы, связанные с: предъявлением необоснованных сумм задолженности по требованиям об уплате налогов и страховых взносов; со списанием в бесспорном порядке денежных средств со счетов налогоплательщиков по уплате сумм налогов по объектам, не принадлежащим на праве собственности; отсутствием информации по ранее уплаченным налогам в бюджетную систему.

По вопросам **налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** поступило 11 обращений или 6.3% от общего числа. В своих обращениях граждане интересовались следующими вопросами: порядком применения налога на профессиональный доход; порядком определения дохода для исчисления налога, уплачиваемого в связи с применением упрощённой системы налогообложения порядком освобождения от налогообложения НДС в соответствии со статьей 149 НК РФ при реализации товаров, выполнении работ, оказании услуг и др.

В июне 2021 года по вопросам **обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** поступило – 9 обращений или 5.1% 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.

Вместе с тем 9 обращений поступило по вопросам **государственной регистрации и учета налогоплательщиков**. Заявители продолжали обращаться с требованием прекратить неправомерные, по мнению авторов, действия при обработке их персональных данных и аннулировать присвоенный идентификационный номер налогоплательщика – 7 обращений (4% от общего

числа). Так же у заявителей возникали вопросы государственной регистрацией юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств, а также при прекращении деятельности; отсутствия сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в Едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства – 2 обращения (1.1% от общего числа).

Кроме того, часть обращений, поступивших в Управление в отчетном периоде, касалась: **организации работы с налогоплательщиками** – 2 обращения или 1.1% от общего числа.

В разрезе субъектов Российской Федерации, поступали обращения от граждан, проживающих на территории Ленинградской, Новосибирской и Тюменской областях.

В связи с ограничениями, установленными в целях предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции, личный прием граждан руководством Управления в июне 2021 года не проводился.

Обращения, подлежащие исполнению структурными подразделениями Управления в период с 01.06.2021 по 30.06.2021, включая поставленные на контроль в более ранние периоды, исполнены без нарушения установленного законодательством срок.

В территориальные налоговые органы в июне 2021 года поступило **5530** обращений, в том числе **3650** обращений, направленных через интернет – сервис «Личный кабинет налогоплательщика». По сравнению с аналогичным периодом 2020 года общее количество поступивших обращений **уменьшилось на 26.9%** (в июне 2020 года поступило **7560** обращений), обращений направленных через интернет – сервис «Личный кабинет налогоплательщика» **уменьшилось на 18.9%** (в июне 2020 года поступило **4502** обращения).

Все обращения, подлежащие исполнению территориальными налоговыми органами Челябинской области в период с 01.06.2021 по 30.06.2021, включая поставленные на контроль в более ранние периоды, исполнены без нарушения установленного законодательством срока.

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, ФНС России**

Наименование тематики документа	Количество документов
1	2
0001.0002.0024.0077 Выполнение требований к служебному поведению гражданского служащего	3
0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращений	2
0001.0002.0027.0131 Прекращение рассмотрения обращения	5
0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам	2
0003.0008.0086.0541 Налог на добавленную стоимость	1
0003.0008.0086.0543 Транспортный налог	4
0003.0008.0086.0544 Налог на имущество	7
0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц	22
0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль	1
0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов	11
0003.0008.0086.0549 Юридические вопросы по налогам и сборам	1
0003.0008.0086.0551 Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН	7
0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками	2
0003.0008.0086.0553 Актуализация сведений об объектах налогообложения	3
0003.0008.0086.0555 Налоговая отчетность	1
0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере	33
0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов	12
0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов	12
0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа	2
0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения	6
0003.0008.0086.0564 Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами	9
0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств	2
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	9
ИТОГО:	175