

## СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией  
в УФНС России по Республике Башкортостан в ноябре 2019 года

от 10.12.2019

№11

### 1. Информация о количестве и тематике поступивших обращений граждан

В аппарат УФНС России по Республике Башкортостан (далее – Управление) в ноябре 2019 года поступило на рассмотрение 393 обращения граждан, в том числе обращений, поступивших из личного кабинета налогоплательщика для физических лиц – 33 (8,4%), из личного кабинета налогоплательщика индивидуального предпринимателя – 1 (0,3%), с сайта ФНС России – 110 (28,0%), с сайта GOSUSLUGI.RU – 7 (1,8 %). По сравнению с аналогичным периодом 2018 года количество обращений увеличилось на 18,4% (в ноябре 2018 года поступило 332 обращения).

Все поступившие обращения граждан классифицировались в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан и отражены в приложении №1.

Значительную часть составили обращения по вопросу образования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 59 обращений или 15,0% от общего числа обращений. Основными причинами таких обращений являются: получение требований на уплату налога, пени, штрафа, взноса; несогласие с информацией о наличии задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов, в том числе в личном кабинете налогоплательщика.

В текущем периоде немалую часть составили обращения, содержащие вопросы по администрированию имущественных налогов – 40 обращений или 10,2% от общего числа, в том числе по вопросу исчисления и уплаты налога на имущество – 17 обращений (4,3%), транспортного налога – 7 обращений (1,8%), земельного -16 обращений (4,1%). В текущем периоде заявители в своих обращениях высказывали несогласие с начисленной 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, применением пониженной ставки по транспортному налогу, уменьшить суммы начисленных налогов в связи с оспариванием кадастровой стоимости объекта налогообложения.

Также от граждан поступали обращения по налогообложению доходов физических лиц – 36 обращений, что составило 9,2% от общего числа. Заявителей интересовали вопросы получения налоговых (имущественного, социального) вычетов, а также порядок и срок их предоставления; декларирования доходов физических лиц, полученных от продажи жилых домов, квартир, транспортных средств; сроков камеральной проверки деклараций ЗНДФЛ.

Как и в предыдущих периодах, продолжали поступать обращения по вопросу уклонения от налогообложения физическими лицами и индивидуальными предпринимателями, поступило - 21 обращение или 5,3% от общего числа.

Остаются актуальными обращения по вопросам, связанных с государственной регистрацией юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей поступило 16 обращений или 4,1% от общего количества.

По вопросу зачета (возврата) излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов поступило 10 обращений или 2,5% от общего количества.

## 2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях УФНС России по Республике Башкортостан

Обращения граждан, поступившие в ноябре 2019 года и направленные на рассмотрение в структурные подразделения Управления:

Наименование отдела Управления	Кол-во обращений	% от общего кол-ва
Правовой отдел №1	3	0,8
Отдел урегулирования задолженности	84	21,4
Отдел анализа и планирования налоговых проверок	15	3,8
Отдел регистрации и учета налогоплательщиков	33	8,4
Контрольный отдел №1	2	0,5
Отдел налогообложения юридических лиц	4	1,0
Отдел камерального контроля №2	45	11,5
Отдел безопасности	1	0,3
Отдел досудебного урегулирования налоговых споров	86	21,9
Отдел работы с налогоплательщиками	15	3,8
Отдел камерального контроля №1	11	2,8
Отдел камерального контроля №3	61	15,5
Отдел обеспечения процедур банкротства	4	1,0
Отдел оперативного контроля	29	7,4
<b>Всего</b>	<b>393 обращения</b>	

Из 393 обращений на контроль поставлено – 380 обращений, 13 обращений при предварительном рассмотрении квалифицированы как: письмо информационного характера, не требующие ответа заявителю – 8; анонимное обращение – 2, отзыв ранее направленного обращения - 3.

В отчетном месяце отсутствуют нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

В ноябре 2019 года в Управлении Федеральной налоговой службы по Республике Башкортостан принято на личном приеме – 10 граждан, в том числе:

- руководителем - 5
- заместителями руководителя –3,
- начальниками отделов - 2.

Всем обратившимся гражданам уполномоченными лицами Управления Федеральной налоговой службы по Республике Башкортостан были устно даны подробные разъяснения, а в необходимых случаях были приняты заявления для рассмотрения и подготовки письменного ответа.

### **3. Информация о количестве и тематике обращений граждан поступивших в территориальные органы ФНС России по Республике Башкортостан**

В территориальные органы ФНС России по Республике Башкортостан в ноябре 2019 года поступило – 10962 обращения граждан, в том числе обращений, поступивших из личного кабинета налогоплательщика для физических лиц – 6290 (45,8%), из личного кабинета налогоплательщика индивидуального предпринимателя – 333 (3,2%), с сайта ФНС России – 1078 (11,2%), в том числе ЖС обращения – 332, ЖС интернет – обращения – 301 (приложение №2). По сравнению с аналогичным периодом 2018 года количество обращений увеличилось на 1,5% (в ноябре 2018 года поступило – 10802 обращения).

Все поступившие обращения граждан классифицировались в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан и отражены в приложении №1.

Наибольшую часть обращений составили вопросы по вопросу администрирования имущественных налогов – 4084 обращений или 37,3% от общего числа, в том числе по вопросу исчисления и уплаты налога на имущество – 1563 обращения (14,3%), транспортного налога – 1740 обращений (15,9%), земельного налога – 781 обращение (7,1%).

Весомую долю составили обращения по организации работы с налогоплательщиками (в том числе по учету налогоплательщиков и уточнению персональных данных) – 2471 обращение или 22,5% от общего числа.

Значительное количество писем занимают обращения по вопросу возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 1508 обращений или 13,8% от общего количества.

Кроме того, граждане обращались по вопросам налогообложения доходов физических лиц – 535 обращений или 4,9% от общего числа. Заявителей интересовали вопросы получения налоговых (имущественного, социального) вычетов, а также порядок и сроки их предоставления; декларирования доходов физических лиц, полученных от продажи жилых домов, квартир, транспортных средств; сроков камеральной проверки деклараций ЗНДФЛ.

По вопросу зачета (возврата) излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов поступило 272 обращения или 2,5% от общего количества.

Остаются актуальными вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 146 обращений или 1,3% от общего количества.

Все обращения граждан исполнены в установленные сроки.

В ноябре 2019 года территориальными органами ФНС России по Республике Башкортостан принято на личном приеме – 48 граждан, в том числе:

- начальниками инспекций – 23,
- заместителями начальника инспекций – 19,
- начальниками отделов – 6.

Всем обратившимся гражданам уполномоченными лицами территориальных органов ФНС России по Республике Башкортостан были устно даны подробные разъяснения, а в необходимых случаях были приняты заявления для рассмотрения и подготовки письменного ответа.

---

## Статистика

по обращениям граждан, поступившим в УФНС России по  
Республике Башкортостан и подведомственные инспекции в ноябре 2019 года

Наименование территориального налогового органа (включая подведомственные инспекции)	Количество обращений													
	Всего	В том числе по тематике вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений												
		0001.0008.0086.11980 Обжалован ие решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов нормативного характера	0003.0008.0086.0540 Земельный налог	0003.0008.0086.0543 Транспортный налог	0003.0008.0086.0544 Налог на имущество	0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц	0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных режимов	0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов	0003.0008.0086.0560 Уклонение от налогообложения	0003.0008.0086.0557 Возврат или зачет и излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов	0003.0008.0086.0552 Организация работы с налогоплательщиками	0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств	0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами	По другим вопросам
<b>02 Республика Башкортостан</b>	<b>11355</b>	<b>73</b>	<b>797</b>	<b>1747</b>	<b>1580</b>	<b>571</b>	<b>154</b>	<b>1567</b>	<b>93</b>	<b>282</b>	<b>2475</b>	<b>111</b>	<b>93</b>	<b>1812</b>
УФНС России по РБ	393	65	16	7	17	36	8	59	21	10	4	16	6	128
Межрайонная ИНФС России №1 по РБ	737	0	17	86	107	61	5	169	7	24	162	0	3	96
Межрайонная ИНФС России №2 по РБ	1501	0	111	418	391	73	17	101	14	56	286	5	0	29
Межрайонная ИНФС России №3 по РБ	534	0	35	81	41	31	2	66	10	5	187	1	1	74
Межрайонная ИНФС России №4 по РБ	17	0	0	1	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0
Межрайонная ИНФС России №20 по РБ	305	0	48	75	35	7	0	43	1	3	83	0	0	10

Межрайонная ИНФС России №25 по РБ	740	0	17	41	24	32	9	92	3	23	193	0	3	303
Межрайонная ИНФС России №27 по РБ	1038	2	5	34	42	65	18	68	5	18	271	1	72	437
Межрайонная ИНФС России №29 по РБ	525	0	51	86	100	15	12	37	0	10	210	0	0	4
Межрайонная ИНФС России №30 по РБ	1178	0	155	228	268	24	27	134	0	33	167	0	0	142
Межрайонная ИНФС России №31 по РБ	1609	0	183	300	272	47	0	363	19	23	394	0	0	8
3Межрайонная ИНФС России №33по РБ	1145	0	92	228	138	68	34	193	10	36	207	0	2	137
Межрайонная ИНФС России №37 по РБ	330	0	45	85	69	0	6	3	1	4	114	0	0	3
Межрайонная ИНФС России №39 по РБ	205	6	0	1	1	0	2	1	0	1	6	86	0	101
Межрайонная ИНФС России №40 по РБ	1098	0	22	76	75	112	14	222	2	36	191	2	6	340

---

## Информация

по обращениям граждан, поступившим в территориальные органы ФНС России по Республике Башкортостан в ноябре 2019 года

№ п/п	Код налогового органа	Наименование территориального налогового органа	Кол-во поступивших обращений						Кол-во обращений, исполненных с нарушением срока исполнения
			Всего	в том числе.					
				через электронные сервисы:					
				Обратиться в ФНС России			ЛК2	ЛК ИП	
				всего сайт-ФНС	В том числе				
ЖС. Обращения	ЖС. Интернет обращения								
1	0278	Межрайонная ИФНС России № 1 по Республике Башкортостан	737	62	10	15	485	13	0
2	0276	Межрайонная ИФНС России № 2 по Республике Башкортостан	1501	143	76	24	815	30	0
3	0268	Межрайонная ИФНС России № 3 по Республике Башкортостан	534	50	9	11	345	18	0
4	0252	Межрайонная ИФНС России № 4 по Республике Башкортостан	17	4	0	0	0	3	0
5	0256	Межрайонная ИФНС России № 20 по Республике Башкортостан	305	58	9	34	214	18	0
6	0261	Межрайонная ИФНС России № 25 по Республике Башкортостан	740	71	10	21	612	30	0
7	0269	Межрайонная ИФНС России № 27 по Республике Башкортостан	1038	104	33	27	608	38	0
8	0264	Межрайонная ИФНС России № 29 по Республике Башкортостан	525	20	8	12	347	6	0
9	0272	Межрайонная ИФНС России № 30 по Республике Башкортостан	1178	178	80	50	772	37	0
10	0273	Межрайонная ИФНС России № 31 по Республике Башкортостан	1609	112	31	29	643	46	0
11	0277	Межрайонная ИФНС России № 33 по Республике Башкортостан	1145	92	29	21	500	31	0
12	0267	Межрайонная ИФНС России № 37 по Республике Башкортостан	330	37	21	16	230	15	0
13	0280	Межрайонная ИФНС России № 39 по Республике Башкортостан	205	36	0	1	14	7	0
14	0274	Межрайонная ИФНС России № 40 по Республике Башкортостан	1098	111	16	40	705	41	0
		Итого	<b>10962</b>	<b>1078</b>	<b>332</b>	<b>301</b>	<b>6290</b>	<b>333</b>	<b>0</b>