

## СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информации в  
Управлении Федеральной налоговой службы по Республике Башкортостан и  
территориальных налоговых органах Республики Башкортостан  
за 2019 год.

За 2019 год в налоговые органы Республики Башкортостан поступило 74073 обращения граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2018 года данный показатель уменьшился на 7,8% (80324).

За 2019 год количество интернет - обращений, направленных в налоговые органы республики составило 45517 (61,4%) от общего количества обращений, в том числе поступивших с сайта ФНС России - 7543 (10,2%), из личного кабинета налогоплательщика - 37974 (51,3%).

Все поступившие обращения граждан классифицировались в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан (приложение №1).

Анализ поступивших обращений граждан показал, что наибольшее количество обращений содержит вопросы по администрированию имущественных налогов – 18844 обращения или 25,4% от общего числа, в том числе:

- по транспортному налогу (8734) – 11,8 %,
- по налогу на имущество (6700) – 9,0%,
- по земельному налогу (3410) – 4,6%.

В текущем периоде заявители в своих обращениях высказывали несогласие с начисленной к уплате суммой налога, в том числе, в связи с включением объекта недвижимости в перечень, формируемый в соответствии со ст. 378.2 Налогового кодекса Российской Федерации, а также применением повышающих коэффициентов при исчислении земельного налога в отношении земельных участков, предоставленных для жилищного строительства (п. 16 ст. 396 Налогового кодекса Российской Федерации).

Весомую долю составили обращения по вопросам организации работы с налогоплательщиками (в том числе по уточнению персональных данных физических лиц, по приему налоговых деклараций (расчетов), получение доступа в Интернет – сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» – 16421 обращение или 22,2% от общего числа.

Большое количество обращений поступило по вопросам применения налоговыми органами мер взыскания задолженности по налогам, сборам, пеням и штрафами, начисления пени за несвоевременную уплату налогов, об отсутствии уплаты налогов поступило 11302 обращения, что составило 15,3 % от общего количества обращений.

О порядке и сроке предоставления налоговых вычетов по налогу на доходы физических лиц (имущественные, социальные, стандартные налоговые вычеты), о декларировании доходов при продаже имущества, находящегося в собственности менее установленного законодательством РФ срока, а также об уплате налога на доходы физических лиц налоговыми агентами поступило - 6968 обращений, что составило 9,4% от общего количества обращений.

Граждане обращались по вопросу направления налоговых уведомлений и сообщали о неполучении налоговых уведомлений по месту проживания - поступило 4341 обращение, что составило 5,9 % от общего количества обращений.

По вопросу осуществления зачета и возврата излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, пеней, штрафов поступило – 3103 обращения, что составило 4,2 % от общего количества обращений.

Как и в предыдущих периодах, продолжали поступать письма граждан, содержащие вопросы государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств поступило – 3044 обращения, что составило 4,1% от общего количества обращений.

Граждане в своих обращениях сообщали о необходимости актуализации сведений об объектах налогообложения – 2281 обращение, что составило 3,4 % от общего количества обращений.

Кроме того, отдельные обращения, содержали вопросы о предоставлении льгот по уплате налогов физических лиц – 1998 обращений или 2,7 % от общего количества обращений.

По вопросу налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов – 1513 обращений или 2,0% от общего количества.

В результате рассмотрения обращений за 2019 год требования заявителей удовлетворены (решено положительно) по 24604 обращениям, отказано в удовлетворении по 360 обращениям, даны разъяснения по 47153 обращениям.

В установленном порядке осуществлялся личный прием граждан в Аппарате Управления Федеральной налоговой службы по Республике Башкортостан и территориальных органах ФНС России по Республике Башкортостан

За 2019 год аппаратом Управления Федеральной налоговой службы по Республике Башкортостан принято – 129 граждан. Начальниками территориальных органов ФНС России по Республике Башкортостан принято на личном приеме – 279 граждан, заместителями начальников территориальных органов ФНС России по Республике Башкортостан – 252 гражданина.

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

---

Тематика обращений граждан в УФНС России по Республике Башкортостан  
с 10.01.2019 по 31.12.2019

в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан

Код	Наименование тематики документа	
1	2	
0001.0000.0000.0000	<b>Государство, общество, политика</b>	
0001.0002.0000.0000	<b>Основы государственного управления</b>	
0001.0002.0023.0000	<b>Органы исполнительной власти</b>	
0001.0002.0023.0062	Деятельность федеральных государственных органов, министерств и других федеральных органов исполнительной власти. Принимаемые решения	
0001.0002.0023.0063	Работа официального сайта федерального органа исполнительной власти	
0001.0002.0023.0064	Деятельность органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Принимаемые решения	
0001.0002.0023.0065	Деятельность общественного совета при органе исполнительной власти	
0001.0002.0024.0000	<b>Государственная служба в Российской Федерации (за исключением особенности регулирования службы отдельных категорий работников, государственных служащих)</b>	
0001.0002.0024.0066	Нормативное правовое регулирование государственной службы Российской Федерации	
0001.0002.0024.0067	Поступление на государственную службу Российской Федерации	1
0001.0002.0024.0069	Прохождение государственной службы Российской Федерации	7
0001.0002.0024.0074	Полномочия государственных служащих Российской Федерации	4
0001.0002.0024.0076	Использование служебных автомобилей	
0001.0002.0024.0077	Выполнение требований к служебному поведению гражданского служащего	
0001.0002.0024.0078	Соблюдение служебной дисциплины на гражданской службе	
0001.0002.0024.0079	Предоставление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	29
0001.0002.0024.0081	Проведение аттестации гражданских служащих	11
0001.0002.0024.0082	Урегулирование конфликта интересов на гражданской службе	6
0001.0002.0024.0083	Разрешение индивидуальных служебных споров	
0001.0002.0025.0120	Цены и ценообразование	
0001.0002.0027.0000	<b>Обращения, заявления и жалобы граждан</b>	
0001.0002.0027.0122	Неполучение ответа на обращение	15
0001.0002.0027.0123	Принятое по обращению решение	
0001.0002.0027.0124	Действие (бездействие) при рассмотрении обращения	2
0001.0002.0027.0125	Результаты рассмотрения обращений	24
0001.0002.0027.0126	Отсутствует адресат обращения	
0001.0002.0027.0127	Обращения, не подписанные авторами, без указания адреса	
0001.0002.0027.0128	Некорректные обращения	2
0001.0002.0027.0129	Обращения, не поддающиеся прочтению	
0001.0002.0027.0130	Переписка прекращена	
0001.0002.0027.0131	Прекращение рассмотрения обращения	57
0001.0002.0027.0132	Предоставление дополнительных документов и материалов	50
0001.0002.0027.0133	Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме	1
0001.0002.0027.0134	Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращений	

0001.0002.0027.0135	Предоставление ответа, размещенного на официальном сайте в сети «Интернет»	
0001.0002.0027.0136	Рассмотрение обращения с выездом на место, в том числе с участием автора обращения	
0001.0002.0027.0137	Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействия) при рассмотрении обращения	
0001.0002.0027.0138	Рассмотрение в судебном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействия) при рассмотрении обращения	
0001.0002.0027.0142	Личный прием руководителями федеральных органов исполнительной власти	
0001.0002.0027.0146	Личный прием иностранных граждан	
0001.0002.0027.0149	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов	
0001.0002.0027.0153	Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений	7
0001.0002.0027.0155	Благодарности, приглашения, поздравления из зарубежных стран	
0001.0002.0027.0157	Подарки, книги, фотографии, автографы	
0001.0002.0027.0158	Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением	3
0001.0020.0000.0000	<b>Международные отношения. Международное право</b>	
0001.0020.0191.0176	Международное сотрудничество в таможенной сфере. Евразийский экономический союз. Таможенный кодекс Евразийского экономического союза	
0001.0003.0000.0000	<b>Гражданское право</b>	
0001.0003.0030.0000	<b>Граждане (физические лица)</b>	
0001.0003.0030.0202	Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих	68
0001.0003.0030.0471	Проблемы предпринимателей, работающих без образования юридического лица	1219
0001.0003.0031.0000	<b>Юридические лица</b>	
0001.0003.0031.0203	Регистрация, перерегистрация юридических лиц всех форм собственности и видов деятельности	38
0001.0003.0037.0000	<b>Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права)</b>	
0001.0003.0037.0209	Приобретение права собственности. Прекращение права собственности	
0001.0003.0037.0210	Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним	
0001.0003.0037.0215	Приобретение права собственности. Прекращение права собственности	
0001.0003.0041.0000	<b>Интеллектуальная собственность (исключительные права) (за исключением международного частного права)</b>	
0001.0003.0041.0219	Интеллектуальная собственность. Патенты, соблюдение авторского права и смежных прав	
0002.0000.0000.0000	<b>Социальная сфера</b>	
0002.0004.0000.0000	<b>Семья</b>	
0002.0004.0048.0000	<b>Алиментные обязательства членов семьи</b>	
0002.0004.0048.0232	Алиментные обязательства членов семьи	
0002.0006.0000.0000	<b>Труд и занятость населения</b>	
0002.0006.0064.0000	<b>Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)</b>	
0002.0006.0064.0249	Индексация заработной платы	
0002.0006.0064.0250	Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	4
0002.0006.0065.0000	<b>Труд (за исключением международного сотрудничества)</b>	
0002.0006.0065.0254	Вопросы кадрового обеспечения организаций, предприятий и учреждений. Резерв управленческих кадров	8

0002.0006.0065.0257	Выплата заработной платы	21
0002.0006.0065.0258	Нормативное правовое регулирование в сфере труда	2
0002.0006.0065.0259	Техника безопасности на производстве. Расследование несчастных случаев на производстве. Оформление документов по трудовому увечью. Выплата компенсаций	
0002.0006.0065.0260	Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий	
0002.0006.0065.0261	Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	
0002.0006.0065.0262	Оплата листка нетрудоспособности (при временной нетрудоспособности, по беременности и родам, по уходу за больным членом семьи)	
0002.0006.0065.0263	Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров	
0002.0006.0065.0264	Надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства	
0002.0006.0065.0266	Условия и охрана труда. Организация и управление охраной труда. Специальная оценка условий труда	
0002.0006.0065.0267	Дисциплина труда. Привлечение к дисциплинарной ответственности	3
0002.0006.0065.0269	Материальная и моральная мотивация	
0002.0007.0000.0000	<b>Социальное обеспечение и социальное страхование</b>	
0002.0007.0066.0000	<b>Общие положения в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании</b>	
0002.0007.0066.0271	Нормативное правовое регулирование в сфере социального обеспечения и социального страхования	1
0002.0007.0068.0000	<b>Финансирование социального обеспечения и социального страхования (за исключением международного сотрудничества)</b>	
0002.0007.0068.0279	Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов	42
0002.0007.0069.0000	<b>Трудовой стаж</b>	
0002.0007.0069.0280	Трудовой стаж и трудовые книжки	8
0002.0007.0071.0000	<b>Пенсии (за исключением международного сотрудничества)</b>	
0002.0007.0071.0282	Назначение пенсии	1
0002.0007.0071.0283	Перерасчет размеров пенсий	1
0002.0007.0072.0000	<b>Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества)</b>	
0002.0007.0072.0288	Просьбы об оказании финансовой помощи	1
0002.0007.0072.0291	Возмещение вреда вследствие получения производственной травмы, профзаболевания	
0002.0007.0074.0000	<b>Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании</b>	
0002.0007.0074.0300	Льготы и меры социальной поддержки инвалидов	
0002.0007.0074.0318	Ежемесячная денежная выплата, дополнительное ежемесячное материальное обеспечение	
0003.0000.0000.0000	<b>Экономика</b>	
0003.0008.0000.0000	<b>Финансы</b>	
0003.0008.0077.0000	<b>Общие положения финансовой системы</b>	
0003.0008.0077.0457	Стратегия и перспективы развития	
0003.0008.0086.0000	<b>Налоги и сборы</b>	
0003.0008.0086.0537	Государственная политика в налоговой сфере	8
0003.0008.0086.0538	Налоговые преференции и льготы физическим лицам	1998
0003.0008.0086.0539	Водный налог	4
0003.0008.0086.0540	Земельный налог	3410
0003.0008.0086.0541	Налог на добавленную стоимость	16
0003.0008.0086.0542	Налог на добычу полезных ископаемых	1
0003.0008.0086.0543	Транспортный налог	8734
0003.0008.0086.0544	Налог на имущество	6700
0003.0008.0086.0545	Налог на доходы физических лиц	6968
0003.0008.0086.0546	Налог на прибыль	24
0003.0008.0086.0547	Госпошлины	94
0003.0008.0086.0548	Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов	1513

0003.0008.0086.0549	Юридические вопросы по налогам и сборам	12
0003.0008.0086.0550	Налогообложение алкогольной продукции	
0003.0008.0086.0551	Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН	395
0003.0008.0086.0552	Организация работы с налогоплательщиками	16421
0003.0008.0086.0553	Актуализация сведений об объектах налогообложения	2281
0003.0008.0086.0554	Получение налоговых уведомлений об уплате налога	4341
0003.0008.0086.0555	Налоговая отчетность	68
0003.0008.0086.0556	Контроль и надзор в налоговой сфере	31
0003.0008.0086.0557	Возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов	3103
0003.0008.0086.0558	Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов	11302
0003.0008.0086.0559	Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа	63
0003.0008.0086.0560	Уклонение от налогообложения	889
0003.0008.0086.0561	Доступ к персонализированной информации о состоянии расчета с бюджетом	2
0003.0008.0086.0562	Оказание услуг в электронной форме. Использование информационными ресурсами	495
0003.0008.0086.0563	Маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками	4
0003.0008.0086.0564	Контроль исполнения налогового законодательства физическими и юридическими лицами	634
0003.0008.0086.0565	Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств	1167
0003.0008.0086.0566	Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей	620
0003.0008.0086.0567	Надзор в области организации и проведения азартных игр и лотерей	3
0003.0008.0086.0568	Регистрация контрольно-кассовой техники, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями	535
0003.0008.0086.1198	Обжалование решений государственных органов и должностных лиц, споров с физическими и юридическими лицами по обжалованию актов ненормативного характера и действия (бездействия) должностных лиц	580
0003.0008.0087.0000	<b>Банковское дело</b>	
0003.0008.0087.0580	Банковское регулирование и надзор за деятельностью кредитных организаций	
0003.0008.0088.0000	<b>Ценные бумаги. Рынок ценных бумаг</b>	
0003.0008.0088.0603	Рынок ценных бумаг и профессиональная деятельность на рынке ценных бумаг	5
0003.0008.0089.0000	<b>Валютное регулирование и валютный контроль</b>	
0003.0008.0089.0621	Валютный рынок	
0003.0008.0089.0622	Валютное регулирование	
0003.0008.0089.0623	Нарушение валютного законодательства Российской Федерации и актов органов валютного регулирования	
0003.0008.0089.0624	Валютный контроль	16
0003.0009.0102.0000	<b>Торговля</b>	
0003.0009.0102.0771	Качество товаров. Защита прав потребителей	
0003.0009.0102.0772	Продажа товаров с нарушением маркировки товаров контрольными (индикационными) знаками	
0003.0010.0000.0000	<b>Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело</b>	
0003.0010.0112.0000	<b>Зоны свободной торговли и таможенные союзы</b>	
0003.0010.0112.0787	Зоны свободной торговли и таможенные союзы	
	<b>Таможенно-тарифное регулирование</b>	
0003.0010.0116.0791	Утилизационный сбор	
0003.0010.0116.0000	<b>Применение косвенных (внутренних) налогов при экспорте и импорте (за исключением федеральных налогов и сборов)</b>	
0003.0010.0120.0801	Применение косвенных (внутренних) налогов при экспорте и импорте	
0003.0010.0121.0000	<b>Таможенное дело (за исключением международного экономического сотрудничества)</b>	

0003.0010.0121.0802	Таможенное регулирование и таможенное дело	
0003.0011.0123.0000	<b>Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)</b>	
0003.0011.0123.0848	Прекращение права собственности, процедура изъятия земельных участков, находящихся в собственности	
0004.0000.0000.0000	<b>Оборона, безопасность, законность</b>	
0004.0016.0000.0000	<b>Безопасность и охрана правопорядка</b>	
0004.0016.0162.0000	<b>Безопасность общества</b>	
0004.0016.0162.0995	Недружественное поглощение и захват предприятий (рейдерство)	
0004.0016.0162.0996	Преступления против собственности (государственной, частной, личной)	
0004.0016.0162.1003	Борьба с коррупцией	
0004.0016.0162.1015	Ответственность за нарушение в сфере ЖКХ	
0004.0016.0162.1022	Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	
0005.0000.0000.0000	<b>Жилищно-коммунальная сфера</b>	
0005.0005.0000.0000	<b>Жилище</b>	
0005.0005.0055.0000	<b>Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)</b>	
0005.0005.0055.1131	Выделение жилья молодым семьям, специалистам	
0005.0005.0055.1142	Служебные жилые помещения	
0005.0005.0056.0000	<b>Коммунальное хозяйство</b>	
0005.0005.0056.1149	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта	
0005.0005.0057.0000	<b>Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)</b>	
0005.0005.0057.1179	Предоставление субсидий на жилье	
	Итого	74073

**Информация об обращениях граждан, поступивших в территориальные органы  
ФНС России по Республике Башкортостан  
за 2019 год**

№ п/п	Код налогового органа	Наименование территориального налогового органа	Кол-во поступивших обращений			Кол-во обращений, исполненных с нарушением срока исполнения
			Всего	в т.ч.		
				через электронные сервисы:		
			Интернет-обращения ЛК2	Обратиться в ФНС России		
1	0200	УФНС России по Республике Башкортостан	3443	157	901	0
2	0278	Межрайонная ИФНС России № 1 по Республике Башкортостан	4973	3242	530	0
3	0276	Межрайонная ИФНС России № 2 по Республике Башкортостан	9394	5007	888	0
4	0268	Межрайонная ИФНС России № 3 по Республике Башкортостан	3873	2149	276	0
5	252	Межрайонная ИФНС России № 4 по Республике Башкортостан	169	0	48	0
6	0256	Межрайонная ИФНС России № 20 по Республике Башкортостан	1925	1387	308	0
7	0261	Межрайонная ИФНС России № 25 по Республике Башкортостан	4456	3553	332	0
8	0269	Межрайонная ИФНС России № 27 по Республике Башкортостан	6721	3828	706	0
9	0264	Межрайонная ИФНС России № 29 по Республике Башкортостан	3495	1946	176	0
10	0272	Межрайонная ИФНС России № 30 по Республике Башкортостан	7591	4274	981	0
11	0273	Межрайонная ИФНС России № 31 по Республике Башкортостан	8593	3931	674	0
12	0277	Межрайонная ИФНС России № 33 по Республике Башкортостан	7850	3121	363	0
13	0267	Межрайонная ИФНС России № 37 по Республике Башкортостан	1703	837	91	0
14	0280	Межрайонная ИФНС России № 39 по Республике Башкортостан	2629	109	475	0
15	0274	Межрайонная ИФНС России № 40 по Республике Башкортостан	7258	4433	794	0
		Итого	74073	37974	7543	0