

СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и организаций, запросами пользователей информацией в УФНС России по Камчатскому краю в 4 квартале 2025 года

В УФНС России по Камчатскому краю (далее – Управление) в 4 квартале 2025 года поступило на рассмотрение **4049** обращений граждан и организаций, в том числе **2963** обращения, поступившие в СООН (73% от общего числа обращений) и **1086** обращений, зарегистрированные в ПК «СЭД-Регион» (27% от общего числа обращений).

Согласно данных Омниканальной платформы, в 4 квартале 2025 года поступило на рассмотрение 2804 обращения – из сервиса «Личный кабинет налогоплательщика», 142 обращения – из сервиса «Обратиться в ФНС России», 4 обращения – из сервиса «Платформа обратной связи на базе ЕПГУ».

По данным СЭД-Регион в отчетном периоде через электронные сервисы направлено 1086 обращений граждан и организаций, из них 1 обращение – посредством электронного сервиса ЕПГУ, 43 обращения – через электронный сервис ГП-3, 448 обращений – через интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика».

По сравнению с аналогичным периодом 2024 года количество обращений, поступивших на рассмотрение в Управление, **увеличилось на 16%** (в 4 квартале 2024 года поступило 3402 обращения).

Существенный удельный вес обращений, поступивших в УФНС России по Камчатскому краю в 4 квартале 2025 года, составили обращения по вопросам **администрирования имущественных налогов** - 678 обращений (17%). Большая часть поступивших обращений отнесена к вопросам **администрирования налога на имущество** – 334 обращения, по вопросам **начисления и уплаты транспортного налога** – 287 обращений и **налога на землю** – 57 обращений.

В своих письмах налогоплательщики поднимают вопросы по начислению имущественного налога на не принадлежащий заявителю на праве собственности объект, по неверному указанию вида объекта собственности, о неполучении сводного налогового уведомления с расчетом налога, о дублировании объектов собственности, а также направляют заявления на предоставление льготы.

Для снижения количества обращений налогоплательщиков по имущественным налогам Управлением на постоянной основе проводится работа по актуализации базы данных Управления, осуществляется взаимодействие с регистрирующими органами на предмет уточнения сведений о возникновении (снятии) с учетов объектов

собственности, проводится анализ ошибок форматно-логического контроля по сведениям, поступающим от регистрирующих органов, анализируются базы данных на наличие дублирующихся объектов. Осуществляется проведение ежемесячных мероприятий по нормализации данных, отраженных в Журналах ПК АИС «Налог-3», проводятся мероприятия по актуализации сведений о транспортных средствах по сведениям, отраженным в Журналах ПК АИС «Налог-3» (Мониторинг – Детализация), а также мероприятия по выявлению сведений о фактах владения транспортными средствами, по которым сведения о снятии с учета не отражены в базе данных Управления, и их актуализации, осуществляется размещение на сайте ФНС России информации о льготах и способах представления заявлений, в т.ч. в электронном виде.

Весомая часть поступивших в отчетном периоде обращений содержит письма граждан и организаций по вопросам **задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов** – 621 обращение (15% от общего числа обращений).

Основными причинами направления обращений является несогласие с входящим сальдо по налогам и сборам, несогласие налогоплательщика с требованием об уплате задолженности, сформированного в рамках ст. 69 НК РФ, вопросы о приостановке операций по счетам в банке в связи с неуплатой задолженности, порядок формирования сальдо ЕНС, вопросы по предоставлению корректировочного уведомления об исчисленных суммах налогов, авансовых платежей по налогам и страховых взносов, запрос на проведение сверки состояния расчетов, несогласие налогоплательщика с имеющимися суммами задолженности (с принятием налоговыми органами мер взыскания), запрос на разъяснение порядка расчета/начисления пени, вопросы по списанию задолженности, порядок изменения сроков уплаты налогов и сборов, вопросы по распределению единого налогового платежа, списании (не списании) задолженности в соответствии со ст. 59 Налогового кодекса Российской Федерации.

При подготовке ответов на обращения граждан проводится весь комплекс мероприятий для разрешения возникших вопросов у налогоплательщиков. Налогоплательщикам предоставлены подробные разъяснения о порядке формирования сальдо, предоставлены сведения о начисленных/уплаченных суммах налогов, информация о распределении ЕНП, порядок формирования сальдо, порядок расчета пени, а также при наличии подтверждающих оплату платежных документов,

правильности заполнения платежных документов и отражения платежных документов в расчетах с бюджетом налогоплательщика, направляется информация в банк на разблокировку счета.

Значительное количество обращений составляли заявления по вопросам **оказания услуг в электронной форме и пользования информационными ресурсами** – 541 обращение (13% от общего числа обращений).

Заявителей интересовали следующие вопросы: возможность подачи заявления о возврате переплаты налога на профессиональный доход в Сервисе «Личный кабинет», возможность самостоятельного заполнения платежного поручения в Сервисе «Личный кабинет», по вопросам разъяснения Федерального закона от 06.04.2021 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», в том числе по вопросу получения квалифицированной электронной подписи для юридических лиц (лиц, имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности), индивидуальных предпринимателей и нотариусов, способы получения справки об открытых расчетных счетах в банке, возможность подачи декларации через Сервис «Личный кабинет налогоплательщика индивидуального предпринимателя», запрос о направлении патентов в «Личный кабинет», запрос уведомлений о постановке на учет, направление заявлений о предоставлении сведений о счетах должника.

Часть обращений граждан и организаций содержало письма по вопросам **налогообложения доходов физических лиц** – 470 обращений (12%).

Граждане представляют документы по требованиям, актам и извещениям, направленным в рамках проведения камеральных налоговых проверок. Также граждан интересуют вопросы по представлению Банками информации о суммах выплаченных процентов (остаткам на счетах) в соответствии пунктом 4 статьи 214.2 НК РФ, по уточнению сводного налогового уведомления по НДФЛ.

В адрес налогоплательщиков направляются разъяснения налогового законодательства.

Наряду с вышеуказанными оставались актуальными обращения граждан и организаций по вопросам, относящимся к тематике **«Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН»** - 441 обращение (11% от общего числа обращений).

В своих обращениях заявители уведомляли о содержании неактуальных данных в ЕГРН.

В целях снижения количества таких обращений в Управлении обеспечивается проведение своевременной отработки накопленных процессов для завершения пользовательских заданий на проведение учетных действий, ведется работа по анализу сведений, содержащихся в ЕГРН и выявлению и устранению ошибок.

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать обращения, содержащие вопросы по **налогообложению малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – 219 обращений (5% от общего числа обращений).

Основаниями для обращений являются вопросы, связанные с получением информационных писем о применении УСН, о направлении патента в электронном виде, об уменьшении стоимости патента на сумму уплаченных страховых взносов, о применении налоговой ставки по УСН и системе налогообложения, о регистрации и применении налога НПД, о порядке уплаты страховых взносов и уменьшения суммы налога по ПСН, о применении АвтоУСН (как перейти на уплату АУСН).

При рассмотрении таких обращений налогоплательщикам направляются исчерпывающие разъяснения, в Личный кабинет налогоплательщика направляются Патенты и информационные письма.

По-прежнему актуальны для налогоплательщиков вопросы **по возврату или зачету излишне уплаченных или излишне взысканных сумм, налогов, сборов, пеней, штрафов** – 113 обращений (3% от общего числа обращений).

В обращениях по данной тематике поднимались вопросы по направлению заявлений на возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов; направлению заявлений о распоряжении путем зачета суммой денежных средств, формирующей положительное сальдо единого налогового счета налогоплательщика, плательщика сбора, плательщика страховых взносов и (или) налогового агента; направлению заявлений на возврат государственной пошлины.

К перечню проведённых в 4 квартале 2025 года мероприятий, направленных на устранение причин и условий, способствующих активности обращений граждан, относится работа по повышению налоговой грамотности населения Камчатского края.

В отчётном периоде организован выездной «мобильный офис» для налогоплательщиков в с. Тигиль, проведено 4 мероприятия «День открытых дверей», 8

семинаров по налоговой тематике, в которых приняли участие 1654 налогоплательщика, а также 10 уроков налоговой грамотности со школьниками Камчатского края.

С целью информирования налогоплательщиков, наиболее важная информация освещалась в региональных средствах массовой информации.

Информация об актуальных вопросах налогообложения, в том числе, о порядке, сроках и способах оплаты имущественных налогов, о налоговых льготах, о получении налоговых вычетов в упрощенном порядке, о сроках и обязанности представления уведомления об исчисленных суммах, об изменениях в налоговом законодательстве с 2026 года, об электронных сервисах ФНС России освещалась на местных радиостанциях, в телевизионных эфирах, информационный материал на постоянной основе направляется для публикации в газеты и информационные агентства, размещается в региональном блоке сайта ФНС России, а также в социальных сетях Одноклассники и Вконтакте.

В целях информирования граждан о едином сроке уплаты имущественных налогов и НДФЛ за 2024 год и своевременной уплате данных налогов, информационное сообщение с соответствующей тематикой было направлено в киноцентры для транслирования перед началом киносеансов, видеоролики по данной тематике транслируются на информационных экранах и прочих информационно-телекоммуникационных ресурсах, расположенных на территории крупных торговых центрах города.

Информационный материал о сроках уплаты имущественных налогов и НДФЛ размещен на рынке и в крупных торговых центрах города.

Управлением на постоянной основе проводится работа по информированию граждан с помощью рассылки информационных материалов по телекоммуникационным каналам связи. Систематически направляются листовки, буклеты и объявления по наиболее актуальным вопросам налогового законодательства, а также возможностях Сервиса Личный кабинет налогоплательщика, для размещения в местах приёма граждан в:

- Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае;

- Агентство по занятости населения и миграционной политики Камчатского края;

- Администрацию Петропавловск-Камчатского городского округа и Администрации муниципальных образований Камчатского края;
- ГИБДД УВД по Камчатскому краю;
- Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Камчатскому краю;
- Нотариальную палату Камчатского края;
- Камчатский центр поддержки предпринимательства.

В администрации муниципальных образований и в адрес органов государственной власти направлен информационный материал о сроках уплаты имущественных налогов и о возможности уплаты данных налогов при помощи единого налогового платежа с целью ознакомления сотрудников данных организаций и размещения в местах доступных для посетителей учреждений.

В 4 квартале 2025 года направлено для размещения в МФЦ, в организации Камчатского края, а также размещено на информационных стендах в операционном зале Управления 19 информационных материалов по наиболее актуальным вопросам налогового законодательства, из них 7 плакатов, 10 тематических листовок и 2 буклета общим тиражом 2000 экземпляров.

В отчетном периоде на контроль было поставлено 4049 поступивших обращений. С учетом обращений, направленных в Управление в более ранние сроки, всего на рассмотрении находилось 4427 обращений.

В отчетном периоде на личный приём к руководству УФНС России по Камчатскому краю записалось 4 гражданина по следующим тематикам: «0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов», «0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме. Пользование информационными ресурсами», «0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа». Обратившимся заявителям уполномоченными должностными лицами Управления устно даны подробные разъяснения по интересующим их вопросам.