

СПРАВКА

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

В УФНС России по Камчатскому краю (далее – Управление) за период с 01.01.2025 по 31.12.2025 на рассмотрении находилось **13667** обращений граждан и организаций, в том числе **9211 обращений**, поступившие в СООН (67% от общего числа обращений) и **4456 обращений**, зарегистрированных в ПК «СЭД-Регион» (33% от общего числа обращений).

Согласно данных Омниканальной платформы, в 2025 году поступило на рассмотрение 8698 обращений – из сервиса «Личный кабинет налогоплательщика», 478 обращений – из сервиса «Обратиться в ФНС России», 17 обращений – из сервиса «Платформа обратной связи на базе ЕПГУ». По данным СЭД-Регион за период с 01.01.2025 по 31.12.2025 через электронные сервисы направлено 2051 обращение граждан и организаций, из них 2 обращения – через электронный сервис ЕПГУ (ФГИС ДО), 30 обращений – посредством электронного сервиса «Обратиться в ФНС России», 345 обращений – через электронный сервис ГП-3, 1674 обращения – через интернет-сервис «Личный кабинет налогоплательщика».

По сравнению с 2024 годом, количество обращений, поступивших на рассмотрение в Управление в 2025 году, **увеличилось на 10%** (за период с 01.01.2024 по 31.12.2024 поступило **12234 обращения**).

Существенный удельный вес обращений, поступивших в УФНС России по Камчатскому краю в 2025 году, составили обращения, содержащие вопросы по **налогообложению доходов физических лиц – 2767** обращений (20%).

Граждане представляли документы по требованиям, актам и извещениям, направленным в рамках проведения камеральных налоговых проверок. Также граждан интересовали 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.

Значительное количество обращений содержало письма граждан и организаций по вопросам **оказания услуг в электронной форме и пользования информационными ресурсами – 2320** обращений (17% 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, запрос о причинах длительного формирования (генерации) электронной подписи в Сервисе «Личный кабинет налогоплательщика физического лица».

Весомая часть поступивших в отчетном периоде обращений содержит письма граждан и организаций по вопросам возникновения **задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 1874** обращения (14% 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, списанию (не списанию) 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.

Как и в предыдущих периодах продолжали поступать обращения, содержащие вопросы по **администрированию имущественных налогов - 1385** обращений (10%). Большая часть поступивших обращений отнесена к вопросам **администрирования налога на имущество – 747** обращений, по вопросам **начисления и уплаты транспортного налога – 536** обращений и **налога на землю – 102** обращения.

В своих письмах налогоплательщики поднимали 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.

Часть обращений граждан и организаций составляли заявления по вопросам, относящимся к тематике **«Учет налогоплательщиков. Получение и отказ от ИНН»** - **1384** обращения (10% 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.

Наряду с вышеуказанными оставались актуальными обращения граждан и организаций по вопросам **налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** – **763** обращения (6% от общего числа обращений).

Основаниями для обращений являлись 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 НДС, 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** – 434 обращения (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, формирующих положительное сальдо единого налогового счета налогоплательщика, плательщика сбора, плательщика страховых взносов и (или) налогового агента; направлению заявлений на возврат государственной пошлины.

В отчетном периоде на контроль было поставлено 13667 поступивших обращений. С учетом обращений, направленных в Управление в более ранние сроки, всего на рассмотрении находилось 13834 обращения.

Обращения граждан, поступившие в 2025 году, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях УФНС России по Камчатскому краю:

Отдел регистрации и учета налогоплательщиков	3438	25%
Отдел камерального контроля НДФЛ и СВ №1	2594	19%
Отдел урегулирования состояния расчетов с бюджетом	1893	14%
Отдел камерального контроля в сфере налогообложения имущества	1703	12%
Отдел проектного управления долгом и урегулирования задолженности физических лиц	1034	8%
Отдел оказания государственных услуг	765	6%
Отдел камерального контроля специальных налоговых режимов	681	5%

Отдел камерального контроля НДФЛ и СВ №2	457	3%
Отдел камерального контроля НДС	270	2%
Отдел процессного взыскания задолженности	323	2%
Отдел оперативного контроля	191	1%
Отдел предпроверочного анализа, планирования и проведения выездных налоговых проверок	112	1%
Отдел обеспечения процедур банкротства	91	1%
Отдел камерального контроля	54	0,4%
Отдел информационной безопасности	21	0,2%
Правовой отдел	21	0,2%
Отдел кадров	10	0,07%
Отдел профилактики коррупционных и иных правонарушений и безопасности	5	0,06%
Финансовый отдел	3	0,06%
Общий отдел	1	0,01%
Всего	13667 обращений	

В отчетном периоде на личный приём к руководству УФНС России по Камчатскому краю записались 25 граждан по следующим тематикам: «0003.0008.0086.0548 Налогообложение малого бизнеса, специальных налоговых режимов», «0003.0008.0086.0558 Задолженность по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов», «0003.0008.0086.0556 Контроль и надзор в налоговой сфере», «0003.0008.0086.0545 Налог на доходы физических лиц», «0003.0008.0086.0565 Регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств», «0003.0008.0086.0559 Предоставление отсрочки или рассрочки по уплате

налога, сбора, пени, штрафа», «0003.0008.0086.0546 Налог на прибыль», «0003.0008.0086.0566 Регистрация физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей», «0003.0008.0086.0562 Оказание услуг в электронной форме». Обратившимся заявителям уполномоченными должностными лицами Управления устно даны подробные разъяснения по интересующим их вопросам.