**СПРАВКА**

о работе с обращениями граждан и организаций, запросами пользователей информациейв центральном аппарате Федеральной налоговой службы

 за 9 месяцев 2024 года

В центральном аппарате ФНС России за период с 01.01.2024 по 30.09.2024
на рассмотрении находилось 63 541 обращение граждан и организаций и 2 запроса пользователя информацией, в том числе: 53 877 обращений физических лиц (85 % от общего числа обращений, поступивших в центральный аппарат ФНС России в отчетном периоде) и 9 665 обращений юридических лиц (15% от общего числа). Обращения поступили по различным каналам связи, а именно: посредством электронного сервиса «Обратиться в ФНС России» – 41 704 обращения (66 % от общего числа); по системе МЭДО – 13 368 обращений (21 % от общего числа), в том числе 5 881 обращение, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций; на бумажном носителе – 7 765 обращений (12 % от общего числа). По сравнению с аналогичным периодом 2023 года количество обращений увеличилось на 16 % (за 9 месяцев 2023 года поступило 54 566 обращений); количество интернет- обращений по сравнению с аналогичным периодом 2023 года увеличилось на 15 % (за 9 месяцев 2023 года поступило 36 244 интернет-обращения); количество обращений, поступивших по системе МЭДО, увеличилось на 35% (за 9 месяцев 2023 года поступило 9 899 обращений), из них количество обращений граждан, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, увеличилось на 15 % (за 9 месяцев 2023 года поступило 5 112 обращений); количество обращений на бумажном носителе уменьшилось на 5 % (за 9 месяцев 2023 года поступило 8 181 обращение).

Существенный удельный вес обращений, поступивших в ФНС России
за 9 месяцев 2024 года, составили обращения по вопросам возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 12 742 обращения (20 % от общего числа обращений). Наибольшее количество обращений по данной тематике касалось вопросов повышения качества налогового администрирования в условиях перехода на уплату налогов и формирования единого сальдо расчетов налогоплательщика по уплате обязательных платежей на его Едином налоговом счете (далее – ЕНС):

– о списании (несписании) задолженности в соответствии со ст. 59 Налогового кодекса Российской Федерации (далее – НК РФ);

– об актуализации сальдо ЕНС в соответствии с положениями ст. 11.3 НК РФ в части исключения из совокупной обязанности налогоплательщика задолженности с истекшим сроком взыскания;

– об учете и распределении налогов и порядке начисления пеней в условиях ЕНС;

– об отражении информации и операций на ЕНС в Личном кабинете налогоплательщика;

– о списании в бесспорном порядке денежных средств со счетов налогоплательщиков по уплате сумм налогов по объектам, не принадлежащим на праве собственности.

Значительное количество обращений содержало вопросы контроля и нарушения налогового законодательства юридическими и физическими лицами – 7 273 обращения (11,5 % от общего числа обращений). Заявители в своих обращениях информировали налоговые органы о различных нарушениях, допущенных организациями и индивидуальными предпринимателями в финансово-хозяйственной деятельности, а также о получении доходов физическими лицами без соответствующего декларирования в установленном законом порядке.

Немалую часть составляли обращения по вопросам по надзору в области организации и проведения азартных игр и лотерей – 6 943 обращения (10,9 % от общего числа обращений).

Наряду с вышеуказанными оставались актуальными вопросы налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов – 5 982 обращения (9,4 % от общего числа обращений). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком налогообложения доходов от продажи единственного жилья, и условия освобождения доходов семей с детьми от обложения НДФЛ. Кроме того, заявители просили разъяснить порядок предоставления социальных налоговых вычетов по НДФЛ по расходам, связанным с лечением, обучением, страхованием, негосударственным пенсионным обеспечением и получением физкультурно-оздоровительных услуг с 01.01.2024 и порядок заполнения расчета сумм налога на доходы физических лиц, исчисленных и удержанных налоговым агентом.

Часть обращений, поступивших в центральный аппарат ФНС России, касалась темы администрирования страховых взносов. Заявители просили дать разъяснения по вопросам, связанным с начислением и уплатой страховых взносов в виде фиксированного платежа.

Немалая часть обращений содержала вопросы обжалования решений налоговых органов и должностных лиц – 5 077 обращений (7,9 % от общего числа обращений). Большую часть обращений составляли жалобы на действия (бездействие) должностных лиц налоговых органов, а также обжалование вынесенных решений и иных актов налоговых органов ненормативного характера. Поступали жалобы налогоплательщиков на нарушение сроков возврата налогового вычета, неправомерное приостановление налоговым органом операций по счетам в банке, выставление требований об уплате задолженности по налогам и на неправомерное начисление имущественных налогов.

В текущем периоде поступило значительное количество обращений по вопросам оказания услуг в электронной форме и пользования информационными ресурсами – 4 623 обращения (7,3 % от общего числа обращений). В текущем периоде заявители обращались 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. Кроме того, налогоплательщиков интересовали вопросы, касающиеся работы федеральной государственной информационной системы ведения Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния (ЕГР ЗАГС) и создания федеральной государственной информационной системы ведения Единого регистра населения (ЕРН). В ряде обращений заявители отказывались от предоставления персональных данных и присвоения их записям идентификационного номера ЕРН.

Вместе с тем, в отчетном периоде поступали обращения, содержащие вопросы регистрации юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств, получения и отказа от ИНН – 4 607 обращений (7,25 % от общего числа обращений). В указанных обращениях наиболее часто встречались вопросы:

– предоставления сведений, содержащихся в ЕГРЮЛ/ЕГРИП, предоставления сведений и документов из ЕГРЮЛ/ЕГРИП, предоставления сведений о счетах;

– ведения Государственного адресного реестра и Федеральной информационной адресной системы, а также проблемы по включенным в реестр сведениям;

– реализации приказа Федеральной налоговой службы от 31.08.2020
№ ЕД-7-14/617@ «Об утверждении форм и требований к оформлению документов, представляемых в регистрирующий орган при государственной регистрации юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств»;

– государственной регистрации физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей, а также прекращения физическими лицами деятельности в качестве индивидуальных предпринимателей;

– государственной регистрации юридических лиц или индивидуальных предпринимателей на территориях Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области;

– отсутствия сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в Едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства;

– использования Интернет-сервиса на сайте ФНС России для государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и программы подготовки документов для государственной регистрации.

Как и за предыдущие периоды продолжали поступать обращения, содержащие вопросы налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов– 2 794 обращения (4,4 % от общего числа обращений). В своих обращениях заявители интересовались следующими вопросами:

– исчисления налога на прибыль, порядка заполнения налоговой декларации по налогу на прибыль организаций;

– порядком применения налога на профессиональный доход;

– порядком определения дохода для исчисления налога, уплачиваемого
в связи с применением упрощённой системы налогообложения;

– возможностью применения «налоговых каникул» зарегистрированным индивидуальным предпринимателям;

– сменой индивидуальным предпринимателем системы налогообложения;

– внесения изменений в законодательство Российской Федерации о налогах
и сборах.

Актуальными оставались обращения по вопросам администрирования имущественных налогов – 2 224 обращения (3,5 % от общего числа обращений). В текущем периоде налогоплательщики обращались по вопросам разъяснения исчисления и уплаты налога на имущество – 560 обращений (0,88 % от общего числа), направления сведений для предоставления им льгот по уплате налога – 535 обращений (0,84 % от общего числа), транспортного налога – 444 обращения (0,70 % от общего числа), просили актуализировать сведения об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов – 396 обращений (0,62 % от общего числа). Кроме того, заявители сообщали о неполучении налоговых уведомлений на уплату имущественных налогов – 289 обращений (0,45 % от общего числа) и обращались по вопросам разъяснения исчисления и уплаты земельного налога – 253 обращения (0,40 % от общего числа).

Кроме того, продолжали поступать 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– 2 082 обращения (3,3 % от общего числа обращений). Налогоплательщики сообщали о нарушении сроков возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога, а также просили о предоставления отсрочки по уплате налогов.

Заявителей также интересовали вопросы несостоятельности (банкротства) – 1 428 обращений (2,2 % от общего числа), применения контрольно-кассовой техники – 1 011 обращений (1,6 % от общего числа), а также налоговой отчетности – 856 обращений (1,3 % от общего числа).

Отдельные обращения, поступившие в ЦА ФНС России в отчетном периоде, затрагивали вопросы по налогу на добавленную стоимость – 626 обращений (0,99 % от общего числа), вопросы о валютном контроле – 513 обращений (0,8 % от общего числа), вопросы о прохождении государственной гражданской службы Российской Федерации – 363 обращения (0,6 % от общего числа), юридические вопросы по налогам и сборам –  337 обращений (0,5 % от общего числа), вопросы о госпошлине – 307 обращений (0,5 % от общего числа), а также вопросы об организации работы с налогоплательщиками – 276 обращений (0,4 % от общего числа).

Подробная статистика обращений граждан и организаций, поступивших
в ЦА ФНС России за период с 01.01.2024 по 30.09.2024, приведена в приложении.

В общественной приемной ЦА ФНС России в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан и представителей организаций.
За 9 месяцев 2024 года в общественную приемную ФНС России обратилось
143 гражданина и представителя организаций. Всем обратившимся уполномоченными должностными лицами ФНС России были устно даны подробные разъяснения, а в необходимых случаях были приняты заявления для рассмотрения и подготовки письменного ответа.

Всего в ЦА ФНС России с 01.01.2024 года по 30.09.2024 на контроле находилось 66 141 обращение (в отчетном периоде поставлено на контроль
61 016 обращений).

В отчётном периоде структурными подразделениями ЦА ФНС России
38 обращений было рассмотрено с нарушением установленного законодательством срока, что составило 0,06 % от общего числа обращений, находившихся на контроле в отчётном периоде.

Обращения граждан и организаций, направленные на рассмотрение центральным аппаратом ФНС России в территориальные органы ФНС России,
в обязательном порядке подлежат постановке на контроль и считаются исполненными только при поступлении в ФНС России копии ответа заявителю по существу поставленных вопросов.

За 9 месяцев 2024 года центральным аппаратом ФНС России
в территориальные органы ФНС России было направлено для рассмотрения
и подготовки ответа заявителю 47 548 обращений, что составляет 72 %
от общего числа обращений, находившихся на контроле в отчётном периоде.

За 9 месяцев 2024 года с нарушением контрольного срока исполнения территориальными органами ФНС России рассмотрено 95 обращений, перенаправленных из ЦА ФНС России, что составляет 0,12 % от общего числа обращений граждан, направленных в территориальные органы ФНС России
и поставленных на контроль в ЦА ФНС России.

Анализ обращений граждан в разрезе субъектов Российской Федерации показал, что основная доля обращений за период с 01.01.2024 по 30.09.2024 направлена в УФНС России по г. Москве (9 865 обращений или 21 % от общего числа обращений, направленных для рассмотрения и подготовки ответа в территориальные органы ФНС России). Основной темой обращений являлись вопросы образования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (2 588 обращений или 26,2 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Москве), вопросы уклонения от налогообложения (1 144 обращения или 11,6 % от общего числа) и вопросы надзора в области организации и проведения азартных игр и лотерей (1 070 обращений или 10,9 % от общего числа).

Значительное количество писем направлено для рассмотрения в УФНС России по Московской области (3 610 обращений или 8 % от общего числа обращений, направленных для рассмотрения и подготовки ответа
в территориальные органы ФНС России). В основном заявителей интересовали вопросы образования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (923 обращения или 25,6 % от общего числа, направленных в УФНС России по Московской области), вопросы надзора в области организации и проведения азартных игр и лотерей (813 обращений или 22,5 % от общего числа) и вопросы уклонения от налогообложения
(379 обращений или 10,5 % от общего числа).

Значимая часть обращений направлена в УФНС России по г. Санкт-Петербургу (1 751 обращение или 4 % от общего числа обращений, направленных для рассмотрения и подготовки ответа в территориальные органы ФНС России). Основную тематику обращений составляли вопросы образования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (514 обращений или 29,4 % от общего числа, направленных в УФНС России по г. Санкт-Петербургу), вопросы налогообложения доходов физических лиц
(198 обращений или 11,3 % от общего числа) и вопросы уклонения
от налогообложения (194 обращения или 11,1 % от общего числа).

Немалое количество обращений направлено в УФНС России по Краснодарскому краю (1 096 обращений или 2 % от общего числа обращений, направленных для рассмотрения и подготовки ответа в территориальные органы ФНС России). Основной темой обращений являлись вопросы образования задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (310 обращений или 28,3 % от общего числа, направленных в УФНС России по Краснодарскому краю), вопросы уклонения от налогообложения (154 обращения или 14,1 % от общего числа) и вопросы налогообложения доходов физических лиц (116 обращений или 10,6 % от общего числа).

Кроме того, обращения граждан и организаций направлялись на рассмотрение в УФНС России по Ростовской, Свердловской, Калининградской, Самарской, Нижегородской и Челябинской областям, а также Республике Татарстан и Башкортостан.

Информация об исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан в центральном аппарате ФНС России, а также в территориальных налоговых органах ежемесячно докладывается руководителю Федеральной налоговой службы Д.В. Егорову

Приложение: на 3 л.