|  |  |
| --- | --- |
|  | Руководителю УФНС России по Республике Дагестан Г.Х. Апсалямову |

СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информации

в Управлении Федеральной налоговой службы по Республике Дагестан

в марте 2021 года.

**1. Информация о количестве и тематике поступивших**

**обращений граждан**

В Управление Федеральной налоговой службы по Республике Дагестан в феврале 2021 года поступило на рассмотрение **326** обращений граждан, в том числе: **105** интернет-обращений ФНС; **101** интернет-обращений из Личного Кабинета (ЛК) налогоплательщика; **23** обращения граждан, поступивших из Федеральной налоговой службы; **6** обращений из МИ ФНС России по ЦОД, **3** обращения с УФНС субъектов Российской Федерации, **8** обращений из Прокуратуры Республики Дагестан, **5** обращений из Администрации Главы и Правительства Республики Дагестан; **9** обращенийиз Аппарата НародногоСобрания Республики Дагестан; **66** письменных обращений на бумажном носителе.

По сравнению с аналогичным периодом 2020 года количество обращений **увеличилось на** **85,2%** (в феврале 2020 года поступило **176** обращений граждан), по сравнению с январем 2021 года количество обращений **увеличилось** **на 16,0%** (в январе 2021 года поступило **281** обращение граждан). Количество интернет-обращений ФНС по сравнению с январем 2021 года **увеличилось на 16,7% (**в январе 2021 года поступило **90** интернет-обращений), количество интернет-обращений из Личного Кабинета (ЛК) налогоплательщика **увеличилось на 4,1%** (в январе 2021 года поступило **97** интернет**-**обращений из ЛК), количество обращений, поступивших из Федеральной налоговой службы **уменьшилось** на **7,4%** (в январе 2021 года поступило **27** обращений).

**Наибольший удельный вес обращений граждан в феврале 2021 года** **составляли вопросы администрирования** **имущественных налогов (167** обращений граждан или **51,2%** от общего числа обращений). По вопросу исчисления и уплаты транспортного налога **(5** обращений или **3,0%** от общего числа обращений по имущественному налогу), по вопросам начисления налога на имущество (**100** обращений или **59,9%** отобщего числа обращений по имущественному налогу)и земельного налога, вопросы, связанные с кадастровой стоимостью, площадью земельных участков (**5** обращений или **3,0%** от общего числа обращений), по актуализации сведений об объектах налогообложения в едином налоговом уведомлении на уплату имущественных налогов и организации работы с налогоплательщиками (**9** обращений или **5,4 %** от общего числа обращений по имущественному налогу). В текущем периоде заявители в своих обращениях сообщали о неполучении налоговых уведомлений на уплату имущественных налогов, отсутствием начислений по налогам в личном кабинете, высказывали несогласие с выставленной 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, направляли сведения для предоставления им льгот по уплате налога, сообщали о факте неполучения налоговых уведомлений. сообщали об отсутствии начислений по налогам в личном кабинете. Кроме того, высокую обеспокоенность граждан вызвало несвоевременное отражение информации об уплаченном имущественном налоге в электронном сервисе «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц».

Существенный удельный вес обращений граждан в феврале 2021 года содержали вопросы, затрагивающие основания **возникновения задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов, осуществления зачета налогов, сборов, пеней, штрафов; предоставления отсрочки или рассрочки по уплате налога, сбора, пени, штрафа** (**37** обращений или **11,3%** от общего числа). Физические лица и индивидуальные предприниматели высказывали несогласие с образованием у них задолженности по имущественным налогам, взысканием недоимки по страховым взносам, образовавшимся за расчетные (отчетные) периоды, истекшие до 01.01.2017, а также задолженности по соответствующим пеням и штрафам безнадежными к взысканию. Граждане обращались с вопросами списания задолженности по имущественным налогам и страховым взносам в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2017 № 436-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (далее – Закон № 436-ФЗ). Уделяли внимание вопросам подтверждения и возврата социального налогового вычета, также поступали обращения **по вопросу розыска платежей и предоставления информации о состоянии расчетов с бюджетом**.

Как и в предыдущих периодах, существенный удельный вес продолжали составлять письма граждан, затрагивающие вопросы **государственной регистрации и учета налогоплательщиков** (**20** обращений граждан или **6,1%** от общего числа обращений**)**. В указанных обращениях наиболее часто встречались вопросы: реализации приказа Федеральной налоговой службы от 25.01.2012 № ММВ-7-6/25@ «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 прекращении физическими лицами деятельности в качестве индивидуальных предпринимателей; отсутствия сведений о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе в Едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства; использования документа, удостоверяющего личность гражданина на территории Российской Федерации, при государственной регистрации юридических лиц без его согласия; исключения юридического лица из Единого государственного реестра юридических лиц в порядке, предусмотренном статьей 21.1 Федерального закона от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»; получения сведений и документов из государственных реестров, в том числе в электронном виде; актуальности и достоверности сведений, содержащихся в государственных реестрах, достоверности и корректности отражения в электронных сервисах на сайте ФНС России информации о юридических лицах и индивидуальных предпринимателях, а также их совершенствованием; присвоения (изменения) адресов и размещение сведений о них в федеральной информационной адресной системе (ФИАС).

Поступали отдельные обращения по работе федеральной государственной информационной системы ведения Единого государственного реестра записей актов гражданского состояния Единого реестра записей актов гражданского состояния (ФГИС «ЕГР ЗАГС»), обращения, связанные с получением органами, уполномоченными на осуществление выплат семьям с детьми (территориальные органы ПФР, АО «ДОМ.РФ», органы социальной защиты населения субъектов Российской Федерации), сведений из ЕГР ЗАГС в целях осуществления мер государственной поддержки граждан.

Кроме того, граждане обращались в ФНС России с просьбой разобраться с присвоением им более одного ИНН, выдать уведомление о действительном (единственном ИНН) и аннулировать недействительные, с отказом от присвоения ИНН по религиозным и иным соображениям.

Часть поступивших обращений граждан составили обращения, **по вопросам осуществления возврата или зачета излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов, взносов, пеней и штрафов, возврата излишне уплаченных сумм** (**9** обращений или **2,8 %** от общего числа). Налогоплательщики сообщали о нарушении сроков возврата излишне уплаченной суммы налога и просили подтвердить обоснованность отказов в зачете (возврате) сумм налога, а также их волновали вопросы передачи сведений, содержащихся в налоговых органах, в том числе о наличии переплаты и/или задолженности по налогам и сборам, в связи со сменой места жительства налогоплательщика – физического лица.

В своих обращениях граждане просили разъяснить порядок возврата излишне уплаченной суммы налога, образовавшейся в связи с уплатой указанного налога за третьих лиц, а также процедуру возврата излишне уплаченных (взысканных) страховых взносов, пеней и штрафов, образовавшихся за расчетные (отчетные) периоды, истекшие до 01.01.2017. Продолжали интересоваться зачетом в бюджет произведенной ими оплаты налогов, в случае, если данная информация не отразилась в электронном сервисе «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» или на сайте «Госуслуги».

Отдельные обращения, поступившие в УФНС России по Республике Дагестан, составляли обращения по вопросам **налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов** (**8** обращений или **2,5%** от общего числа обращений). Граждане обращались с заявлениями о предоставлении субсидий, предусмотренных постановлением Правительства Российской Федерации от 24.04.2020 № 576, субъектам малого и среднего предпринимательства, ведущим деятельность в отраслях экономики наиболее пострадавших в условиях ухудшения ситуации в результате распространения коронавирусной инфекции. Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с порядком начисления и уплаты НДФЛ при продаже имущества, предоставлением имущественного и социального налогового вычета, а также порядком декларирования полученного дохода от различного рода деятельности на территории Российской Федерации. Граждане обращались за разъяснением о порядке получения сведений о заработной плате и исчисленных суммах налогов (за периоды до 1998 года) для подтверждения стажа при назначении (перерасчете) пенсии. Просили разъяснить порядок представления сведений о доходах физических лиц (справка по форме 2-НДФЛ) и расчета сумм налога на доходы физических лиц, исчисленных и удержанных налоговым агентом по форме 6-НДФЛ в случае закрытия обособленного подразделения организации.

Немалую часть обращений граждан, поступивших в УФНС России по Республике Дагестан в феврале 2021 года, содержали **вопросы** **организации работы с налогоплательщиками** (**58** обращений или **17,8%** от общего числа). Налогоплательщики обсуждали решения или действия налоговых служб, допущенные в процессе оказания государственной или муниципальной услуги «Бесплатное информирование налогоплательщиков о налогах и сборах», интересовались вопросами отправки отчетов по ТКС по средствам спецоператоров связи, актуализацией данных в ЛК-2. Высказывались с благодарностью и с замечаниями в адрес специалистов налоговых органов.

**Отдельные обращения граждан в феврале 2021 года** **продолжали** **составлять вопросы, касающиеся осуществления организации и контроля за проведением лотерей и азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах, а также вопросы применения контрольно-кассовой техники** (**4** обращения или **1,2%** от общего числа). порядком и условиями ее регистрации и применения, полноты учета выручки, использования специальных банковских счетов.

Обращения касались законности проведения в сети Интернет различного рода игр и распространение на них требований Федерального закона от 29.12.2006 № 244-ФЗ «О государственном регулировании деятельности по организации и проведению азартных игр»; нарушения требований Федерального закона от 11.11.2013 № 138-ФЗ «О лотереях», а также условий проведения государственных лотерей; нарушения требований, установленных Положением о лицензировании деятельности по организации и проведению азартных игр в букмекерских конторах и тотализаторах, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2011 № 1130 и Федеральным законом от 29.12.2006 № 244-ФЗ «О государственном регулировании деятельности по организации и проведению азартных игр и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».

Часть обращений, поступивших в отчетном периоде, содержали **вопросы** **налогообложения малого бизнеса, специальных налоговых режимов** (**8** обращений или **2,5%** от общего числа). Поступали отдельные обращения по вопросам: возможности уменьшения суммы налога на сумму расходов по приобретению контрольно-кассовой техники для индивидуальных предпринимателей, применяющих единый сельскохозяйственный налог и патентную систему налогообложения; возможности применения «налоговых каникул» зарегистрированным индивидуальным предпринимателям; налогообложения выплачиваемых российскими организациями доходов от источников в Российской Федерации по искам, поданным от имени иностранных организаций, о компенсации нарушенных интеллектуальных прав и незаконном использовании товарного знака, применении положений международных договоров об избежании двойного налогообложения; порядка заполнения налогового расчета о суммах доходов, выплаченных иностранным организациям; представления налоговых льгот для организаций, осуществляющих благотворительную деятельность; учета в составе расходов по налогу на прибыль организаций оплаты услуг управляющей организации; включения в проект федерального закона права применения ставки 0 процентов по налогу на прибыль культурно-досуговыми учреждениями, а также о применении НДС при оказании услуг в электронной форме через Интернет; порядка возврата НДС в связи с введением с 01.01.2018 системы «Tax Free»; - проведения эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход».

Одновременно с этим, значительное количество писем содержало, **вопросы, затрагивающие** тему **контроля и нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами** (**2** обращения или **0,6** **%** от общего числа) Анализ поступивших обращений граждан показывает, что наибольшее количество обращений граждан связано с вопросами: уклонения от уплаты налогов; сокрытия организациями доходов и завышения расходов для уменьшения уплаты налогов в бюджет Российской Федерации; неотчисления НДФЛ по трудовым договорам организаций и договорам гражданско-правового характера физическими лицами; неуплаты НДФЛ от сдачи внаем помещений (иного имущества).

Граждане 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, использующими социальные сети в Интернете без соответствующей регистрации в установленном законом порядке.

Кроме того, вопросам кадрового состава (**1** обращение или **0,3%** от общего числа обращений).

Оставались актуальными для граждан вопросы **обжалования решений налоговых органов и должностных лиц** (**16** обращений или **4,9 %** от общего числа). В 2020 году рассматривались жалобы (обращения) граждан, в том числе зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, по вопросам правомерности решений налоговых органов, вынесенных по результатам налоговых проверок, решений о государственной регистрации (отказе в государственной регистрации), иных актов ненормативного характера налоговых органов, а также действий (бездействия) должностных лиц налоговых (регистрирующих) органов.

Кроме того, в рамках досудебного урегулирования споров в феврале 2021 года рассматривались жалобы заинтересованных лиц на решения об отказе в государственной регистрации при создании, внесении изменений в сведения о юридическом лице, записи о недостоверности сведений единого государственного реестра юридических лиц, а также исключение юридических лиц из реестра по решению регистрирующего органа. Также физическими лицами обжаловались решения регистрирующих органов о государственной регистрации создания Садоводческого некоммерческого товарищества, в том числе по адресу, по которому ранее было зарегистрировано другое СНТ. Кроме того, физическими лицами в обращениях обжаловались действия регистрирующих органов, связанные с повторной регистрацией данных лиц в качестве индивидуальных предпринимателей в случаях изменения данными лицами места жительства и неосуществлением государственной регистрации прекращения физическими лицами деятельности в качестве ИП по прежнему месту жительства.

Отдельным предметом рассмотрения в рамках обжалования в досудебном порядке были жалобы (обращения) на действия (бездействие) должностных лиц налоговых органов, связанные с вопросом списания на основании Федерального закона от 28.12.2018 № 436-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации» пеней, начисленных на недоимку, которая была уплачена или взыскана до 01.01.2015, а также недоимки по налогам, задолженности по пени и штрафам, образовавшейся на основании решения о привлечении к ответственности за совершение налогового правонарушения, вынесенного по результатам выездной налоговой проверки, проведенной налоговым органом за периоды до 01.01.2015.

Кроме того, отдельные обращения, поступившие в УФНС России по Республике Дагестан, в отчетном периоде, содержали **вопросы** **несостоятельности (банкротства) юридических и физических лиц, индивидуальных предпринимателей (5** обращений или **1,5%** от общего числа).

Отдельные обращения содержали вопросы **оказания услуг в электронной форме, пользования информационными ресурсами (1** обращение или **0,3%** от общего числа). Заявитель писал о проблемах функционирования электронного сервиса «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц», подписания и направления документов в налоговый орган, в том числе направления налоговой декларации по форме 3-НДФЛ с подтверждающими документами. Обращался с вопросами в сфере получения усиленной неквалифицированной электронной подписи, применения электронной подписи, в том числе применения неквалифицированной электронной подписи в электронном сервисе «Личный кабинет налогоплательщика физических лиц».Заявителю представили подробные разъяснения о порядке применения электронной подписи в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Граждане сообщали о возникающих проблемах при регистрации на сайте «Госуслуги», а также при обращении к электронным сервисам ФНС России. Также заявители обращались с вопросами об устранении технических ошибок на информационном сервисе ФНС России, связанных с программой льготного кредитования в рамках Постановления Правительства от 16.05.2020 № 696 «Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета российским кредитным организациям на возмещение недополученных ими доходов по кредитам, выданным в 2020 году юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям на возобновление деятельности».

Анализ обращений граждан в разрезе субъектов Российской Федерации показал, что основная доля обращений в феврале 2021 года поступила **от граждан, проживающих в Республике Дагестан** (**317** обращений или **97,2 %** от общего числа). Заявителей интересовали вопросы налогообложения по транспортному налогу (**4** обращения или **1,3%** от общего числа обращений), по налогу на имущество (**99** обращений или **31,2%** от общего числа обращений), вопросы по земельному налогу (**5** обращений или **1,6%** от общего числа обращений), вопросы налога на доходы физических лиц (**7** обращений или **2,2%** от общего числа обращений), задолженности по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов (**21** обращение или **6,6%** от общего числа обращений), вопросы, касающиеся возврата или зачета излишне взысканных сумм налогов (**8** обращений или **2,5%** от общего числа обращений), организации работы с налогоплательщиками (**108** обращений или **34,1%** от общего числа обращений), регистрации ЮЛ, ФЛ в качестве ИП и КФХ (**3** обращения или **1,0%** от общего числа обращений), по другим вопросам (**62** обращения или **19,6%** от общего числа обращений).

Кроме того, поступали обращения граждан из Краснодарского края, Волгоградской области, Костромской области, Свердловской области, Московской области, г. Москвы, СКФО.

В УФНС России по Республике Дагестан в приемных заместителей руководителя в установленном порядке осуществлялся личный прием граждан, на который в феврале 2021 года обратились **5 граждан.** Обратившимся гражданам уполномоченными должностными лицами УФНС России по Республике Дагестан были устно даны подробные разъяснения, было предложено составить заявление для рассмотрения и подготовки письменного ответа.

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», из ПК СЭД «Канцелярия ЗГ» автоматически выгружается информация о результатах рассмотрения обращений граждан в раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытый информационный ресурс ССТУ.РФ.

По состоянию на 28.02.2021 на портал ССТУ.РФ выгружена информация о результатах рассмотрения **323** обращения граждан, поступивших в УФНС России по Республике Дагестан в феврале 2021 года.

**2. Исполнительская дисциплина в структурных подразделениях**

**УФНС России по Республике Дагестан**

Обращения граждан, поступившие **в феврале 2021** года, находились на рассмотрении в следующих структурных подразделениях Управления Федеральной налоговой службы по Республике Дагестан:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отдел налогообложения имущества | **167** | **51,2%** |
| Отдел регистрации и учета налогоплательщиков | **20** | **6,1%** |
| Отдел урегулирования задолженности | **37** | **11,3%** |
| Отдел налогообложения доходов физических лиц и администрирования страховых взносов | **8** | **2,5%** |
| Отдел работы с налогоплательщиками | **58** | **17,8%** |
| Контрольный отдел №2 | **4** | **1,2%** |
| Отдел налогообложения юридических лиц | **8** | **2,5%** |
| Отдел досудебного урегулирования налоговых споров | **16** | **4,9%** |
| Отдел безопасности | **1** | **0,3%** |
| Контрольно-аналитический отдел | **1** | **0,3%** |
| Отдел обеспечения процедур банкротства | **5** | **1,5%** |
| Отдел кадров | **1** | **0,3%** |
| **Всего** | **326 обращений** | |

Из поступивших в феврале 2021 года обращений граждан на контроль было поставлено **326** обращений. Кроме того, на рассмотрении в УФНС России по Республике Дагестан находилось **141** обращение граждан, поступивших в более ранние сроки, таким образом, в отчетном периоде на исполнении находилось **467** обращений граждан, что на **89,1%** больше, чем за февраль 2020 года (в феврале 2020 года на исполнении находилось **247** обращений граждан); из них рассмотрено и исполнено в срок, установленный законодательством **304** обращения, направлено для исполнения и ответа в другие ведомства **6** обращений, **157** обращений осталось для исполнения на 1 число следующего месяца. Статистика результатов рассмотрения показала, что удовлетворительных ответов было **116;** ответов, в которых были представлены разъяснения – **205;** ответов с неподтвержденными сигналами – **4**.

За отчетный период поступило **1** обращение (жалоба), из федеральной государственной информационной системы (ФГИС), обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования (ДО) решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Жалоба была рассмотрена в порядке и сроки, установленные соответствующим законодательством Российской Федерации. Заявителям предоставлен ответ, согласно утвержденной в соответствии с приказом ФНС России от 25.12.2017 № ММВ-7-10/1118@ норме ответа.

За февраль 2021 года структурными подразделениями УФНС России по Республике Дагестан все обращения граждан рассмотрены в установленные законодательством сроки.

Нарушения исполнительской дисциплины по рассмотрению обращений граждан, направленных из Федеральной налоговой службы в УФНС России по Республике Дагестан за февраль 2021 года, отсутствуют.

Начальник общего отдела

УФНС России по Республике Дагестан Н.З. Маршаева

СОГЛАСОВАНО

Заместитель руководителя УФНС России

по Республике Дагестан Н.А. Хизриев