

## **АНАЛИЗ РАБОТЫ НАЛОГОВЫХ ОРГАНОВ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Анализ обращений граждан, поступающих в налоговые органы страны, можно рассматривать, как реализацию государственных функций Федеральной налоговой службы России. А также как инструмент в области контроля качества предоставления государственных услуг. В статье рассматривается структура и динамика количества поступивших в налоговые органы обращений граждан. Проведен анализ обращений по предмету обращения: трудности при сдаче отчетности, вопросы возникновения задолженности, нарушение налогового законодательства и др. Сделан вывод о ежегодном росте обращений в связи с изменениями налогового законодательства, а также с ростом пользователей сайта Федеральной налоговой службы России.

*Ключевые слова:* Федеральная налоговая служба России, обращения граждан, информационные услуги, налоги и сборы, государственный бюджет.

**E. V. Grosheva,  
A. D. Egorov**

## **ANALYSIS OF CITIZENS' APPEALS TO THE FEDERAL TAX SERVICE**

Analysis of citizens' appeals to the tax authorities of the country can be considered as the implementation of the state functions of the Federal tax service. And also as an instrument in the field of quality control of public services. The article deals with the structure and dynamics of the number of citizens' appeals to the tax authorities. The analysis of appeals by types: difficulties in submission of reports, questions of debt, violation of tax legislation, etc. The conclusion about the annual growth of appeals in connection with changes in tax legislation, as well as with the growth of users of the website of the Federal tax service.

*Keywords:* Federal Taxation Service of Russia, the complaints of citizens, information service, taxes and fees, State budget.

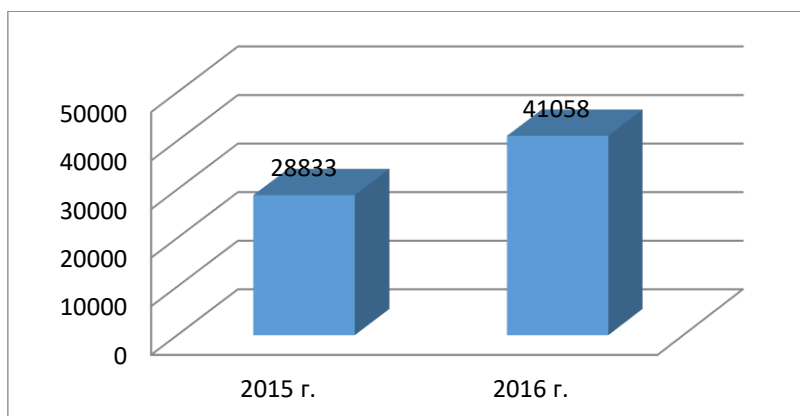
Достижение эффективных партнерских отношений налоговых органов с налогоплательщиками на современном этапе их развития является важной задачей, стимулирующей граждан к выполнению своих обязательств перед государством. В основу повышения качества взаимодействия налоговых органов с налогоплательщиками принимаются приоритетные направления развития налоговой службы, касающиеся полноценного информирования налогоплательщиков о действующем законодательстве, помощи в соблюдении налоговых обязательств.

Современный этап развития российской налоговой системы ориентирован на формирование клиентоориентированного подхода в налогообложении и развитие электронного взаимодействия с плательщиками. Переход к новым партнерским взаимоотношениям с налогоплательщиками, изменение методов и инструментов работы с ними — основные задачи, деятельности налоговых органов страны.

В настоящее время граждане имеют возможность обратиться в налоговую инспекцию, УФНС России по региону, в центральный аппарат ФНС России не только в письменной форме лично, или, отправив обращение по почте, но и через Интернет при помощи сервиса «Обратиться в ФНС России» на официальном сайте ФНС, а также с помощью электронной почты.

Рассмотрим количество обращений, поступивших в центральный аппарат ФНС России (далее — ЦА ФНС России) и их динамику за 2015–2016 гг.

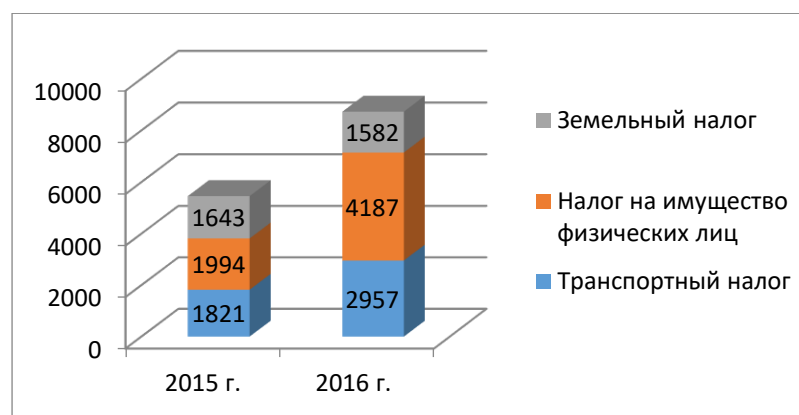
В 2016 году в центральный аппарат ФНС РФ всего поступило 41 058 обращений от налогоплательщиков, среди них: 21 715 обращений через Интернет ресурсы, 5 392 обращения гражданина из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. По сравнению с предыдущим анализируемым годом, число обращений увеличилось на 42 % (рис. 1).



*Рис. 1.* Количество обращений, поступивших в ЦА ФНС России в 2015–2016 гг.

Большую часть обращений в 2016 году составляли вопросы администрирования имущественных налогов физических лиц (рис.2). В 2016 г., по сравнению с 2015 г., в ЦА ФНС России поступило на 37 % больше обращений по данному вопросу (8725 обращений).

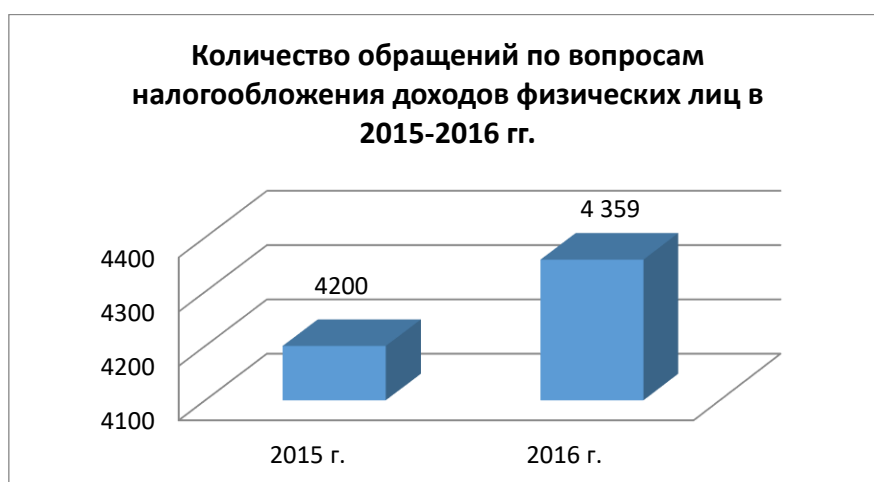
В большей мере поступали вопросы насчет изменения порядка исчисления налога на имущество физических из-за вступления в силу с 01.01.2015 г. главы 32 «Налог на имущество физических лиц». Также возникали вопросы насчет предоставления льгот по имущественным налогам, некорректные исчисления по земельному и транспортному налогу, а также вызвало тревогу у граждан несвоевременное отображение информации об уплаченном имущественном налоге в личном кабинете налогоплательщика на официальном сайте ФНС.



*Рис. 2.* Количество обращений граждан по вопросам исчисления и уплаты имущественных налогов физических лиц, поступивших в ЦА ФНС в 2015–2016 гг.

На втором месте по количеству обращений граждан в ФНС остаются вопросы, затрагивающие налогообложение физических лиц. Динамика обращений граждан ЦА ФНС РФ по количеству вопросов о налогообложении доходов физических лиц в 2015–2016 гг. представлена на рис. 3. Наибольшее количество обращений поступило с вопросами о порядке предоставления социальных, стандартных, имущественных налоговых вычетов; о порядке исчисления и уплаты НДФЛ; о просьбе разъяснить критерии освобождения от налогообложения определенных видов доходов; с сообщениями о порядке налогообложения сумм оплаты отпуска за неотработанные дни граждан.

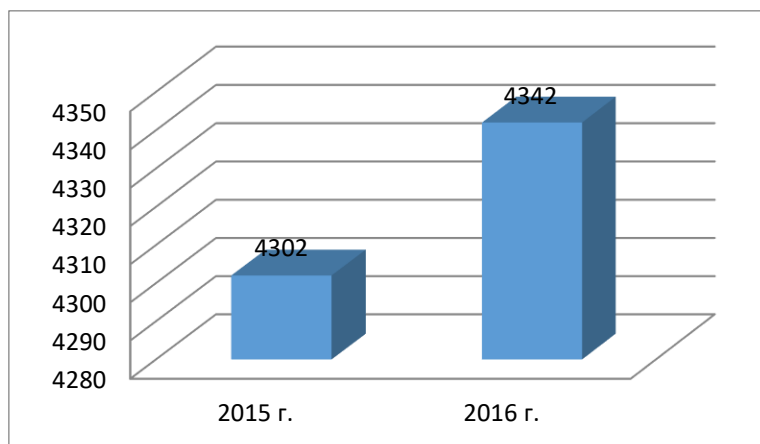
Остаются актуальными обращения граждан по вопросам регистрации физических и юридических лиц (рис. 4).



*Рис. 3.* Количество обращений граждан по налогообложению доходов физических лиц в 2015–2016 гг., поступивших в ЦА ФНС в 2015–2016 гг.

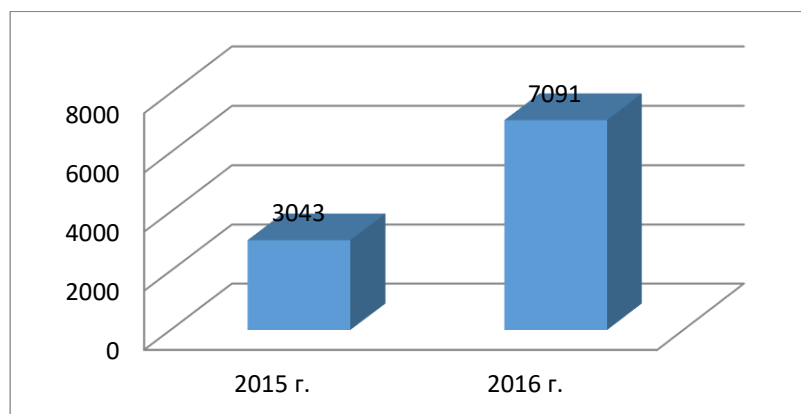
Граждане обращались в ЦА ФНС России с просьбой разобраться с присвоением им более одного ИНН; интересовались порядком государственной ре-

гистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей посредством интернет-сервиса «Поддача электронных документов на государственную регистрацию юридических лиц и индивидуальных предпринимателей», размещенного на сайте ФНС России и электронном портале «Госуслуги»; сообщали о недостоверных сведениях, содержащихся в ЕГРЮЛ и ЕГРИП, размещенных на сайте ФНС России; обжаловали решения о государственной регистрации и об отказе в государственной регистрации.



*Рис. 4.* Количество обращений граждан по вопросам регистрации юридических и физических лиц в 2015–2016 гг., поступивших в ЦА ФНС в 2015–2016 гг.

Значительное количество обращений граждан касалось нарушения налогового законодательства физическими и юридическими лицами в части уклонения от уплаты налогов в бюджет Российской Федерации. На рис. 5 отражена информация о таких обращениях за 2015–2016 гг.

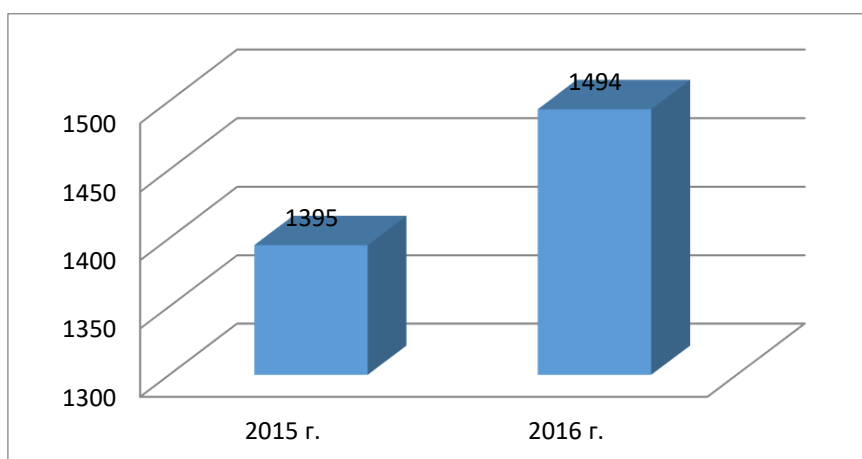


*Рис.5.* Количество обращений граждан по вопросам нарушения налогового законодательства в 2015–2016 гг., поступивших в ЦА ФНС в 2015–2016 гг.

Граждане сообщали о фактах сокрытия отдельными организациями и индивидуальными предпринимателями доходов и завышения расходов, фиктивно-

го занижения заработной платы работодателями, неуплаты НДС от сдачи в наем нежилых помещений (иного имущества). Часть вопросов касалась контроля в сфере применения контрольно-кассовой техники, а именно осуществления контроля за применением контрольно-кассовой техники и полнотой учета выручки, применения контрольно-кассовой техники и бланков строгой отчетности при осуществлении различных видов предпринимательской деятельности.

Количество обращений граждан, касающихся работы налоговых органов с налогоплательщиками в 2016 г. возросло на 7 %, по сравнению с предыдущим периодом, что и показано на рис. 6.



*Рис. 6. Количество обращений граждан по вопросам организации работы налоговых органов с налогоплательщиками в 2015–2016 гг., поступивших в ЦА ФНС в 2015–2016 гг.*

Значительную часть из поступивших обращений составляют жалобы налогоплательщиков на трудности при сдаче налоговой отчетности (сложность форм для заполнения, отказ налогового органа принять декларацию в бумажном виде), некорректное поведение или формальное отношение сотрудников территориальных налоговых органов к налогоплательщикам, наличие очередей в ряде инспекций ФНС России, невозможность дозвониться до сотрудников по телефону, оказание услуг не в срок. Другая часть обращений содержит предложения по оптимизации работы с налогоплательщиками.

Остальные обращения, поступившие в ФНС России в 2016 году, содержали вопросы возникновения задолженности по налогам и сборам, зачета и возврата излишне уплаченных/взысканных сумм налогов (сборов, пеней, штрафов), а также пользования информационными ресурсами. Кроме того, с 2016 года в ФНС России стали поступать обращения, связанные с маркировкой меховых изделий.

Анализируя обращения, поступающие от налогоплательщиков в налоговые органы, хочется отметить, что их количество с каждым годом стремительно увеличивается. Работая с ними, специалисты ФНС России могут найти немало рекомендаций и идей для более эффективной работы с гражданами в обеспече-

нии клиентоориентированности налоговых служб России, выявить проблемные места в сфере налогового администрирования.

В целях реализации миссии и основных направлений развития ФНС России, утвержденных приказом ФНС России от 28.11.2014 № ММВ-7-12/607@ «Об утверждении миссии и основных направлений деятельности Федеральной налоговой службы», а также внедрения требований межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 9001-2011, приказом ФНС России от 31.08.2015 № ММВ-7-17/371@ утверждена Политика ФНС России в области качества предоставления государственных услуг и реализации государственных функций на 2015–2018 годы.

Таким образом, анализ обращений граждан, поступающих в налоговые органы страны, можно рассматривать, как реализацию государственных функций ФНС России и инструмент в области качества предоставления государственных услуг.

### **Список использованной литературы**

1. Содномова С. К. Развитие налогового администрирования на современном этапе / С. К. Содномова, Е. В. Грошева // Известия Байкальского государственного университета. — 2016. — Т. 26, № 2 — С. 258–265.

2. Справка о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией в центральном аппарате Федеральной налоговой службы [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.nalog.ru/rn38/related-activities/statistics-and-analytics/appeals-citizens/7216550> (дата обращения 15.02.2018).

### **Информация об авторах**

*Грошева Екатерина Валерьевна* — старший преподаватель, кафедра налогов и таможенного дела, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: [Ekaterina.v.grosheva@gmail.com](mailto:Ekaterina.v.grosheva@gmail.com).

*Егоров Александр Дмитриевич* — обучающийся 4-го курса направления подготовки «Экономика», профиль «Налоги и налогообложение», кафедра налогов и таможенного дела, Байкальский государственный университет, 664003, г. Иркутск, ул. Ленина, 11, e-mail: [redjfrazon@gmail.com](mailto:redjfrazon@gmail.com).

### **Authors**

*Grosheva Ekaterina Valerievna* — senior lecturer, Chair of taxes and customs, Baikal State University, 11, Lenin str., Irkutsk, 664003, e-mail: [Ekaterina.v.grosheva@gmail.com](mailto:Ekaterina.v.grosheva@gmail.com).

*Egorov Aleksandr Dmitrievich* — 4<sup>th</sup> year student, direction of preparation «Economy», profile «Taxes and taxation», Chair of taxes and customs, Baikal State University, 11, Lenin str., Irkutsk, 664003, e-mail: [redjfrazon@gmail.com](mailto:redjfrazon@gmail.com).