СПРАВКА

о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информацией

в Управлении Федеральной налоговой службы по Псковской области и межрайонных ИФНС России по Псковской области за 2019 год

В УФНС России по Псковской области (далее - Управление) и межрайонные ИФНС России по Псковской области в 2019 году поступило на рассмотрение 13693 обращения граждан, в том числе 8812 интернет-обращений, поступивших интернет-сервисы «Обратиться в ФНС», «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» и «Личный кабинет для индивидуальных предпринимателей», что составляет 64% от общего количества. Количество поступивших обращений в 2019 году уменьшилось на 46% по сравнению с 2018 годом (в 2018 году поступило 25169 обращений граждан).

Существенную часть обращений граждан в 2019 году занимали вопросы, связанные с актуализацией сведений об объектах налогообложения – 32% или 4367 обращений и налогообложением имущества 14% или 1923 обращения (земельный налог - 5% или 627 обращений, налог на имущество - 5% или 672 обращения, транспортный налог - 4% или 624 обращения). Налогоплательщиков интересовали вопросы, связанные с исчислением имущественных налогов, уточнением объектов налогообложения.

Значительное количество писем касалось вопросов, связанных с учетом налогоплательщиков и получением (отказом) от ИНН – 9% или 1225 обращений и организацией работы с налогоплательщиками (внесение изменений в личные данные, предоставление справок об отсутствии сведений, вопросы функционирования личного кабинета налогоплательщика и т.д.) - 8% или 1107 обращений.

Оставались актуальными для граждан вопросы, связанные с задолженностью по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 8% или 1083 обращения и налогообложением малого бизнеса – 6% или 761 обращение.

Управлением проведена работа по изучению тематики обращений граждан в разрезе межрайонных ИФНС России по Псковской области. Основная доля обращений в 2019 году поступила от граждан, проживающих на территории, подведомственной Межрайонной ИФНС № 1 по Псковской области (г.Псков, Псковский и Гдовский районы) – 6320 обращений или 46% от общего количества. Существенный удельный вес занимали вопросы, связанные с актуализацией сведений об объектах налогообложения – 2328 обращений или 37%, с учетом налогоплательщиков и получением (отказом) от ИНН – 609 обращений или 10%, задолженностью по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 564 обращения или 9%.

Значительное количество обращений поступило в Межрайонную ИФНС России № 5 по Псковской области (г.Остров, Печорский, Пыталовский, Палкинский, Опочецкий, Красногородский, Пушкиногорский, Новоржевский и Бежаницкий районы) – 3463 обращения или 25% от общего количества и в Межрайонную ИФНС России № 2 по Псковской области (г.Великие Луки, Великолукский, Новосокольнический, Локнянский и Куньинский районы) – 1636 обращений или 12% от общего количества.

В основном заявителей интересовали вопросы, связанные с актуализацией сведений об объектах налогообложения, налогообложением малого бизнеса, учетом налогоплательщиков и получением (отказом) от ИНН и организацией работы с налогоплательщиками.

В Управление в 2019 году поступило 392 обращения. На контроль было поставлено 361 обращение граждан, 31 обращение при предварительном рассмотрении было квалифицированы как повторные и письма информационного характера, не требующие ответа. Кроме того, на рассмотрении находилось 16 обращений, поступивших в УФНС России по Псковской области в более ранние сроки. Таким образом, всего в 2019 году на контроле находилось 377 обращений.

В отчетном году в Управлении нарушений сроков рассмотрения обращений граждан не установлено. На личный прием к руководителю Управления и его заместителям в 2019 году обратилось 27 граждан. Налогоплательщикам были даны необходимые разъяснения.