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 IV квартал 2020 года

В УФНС России по Псковской области (далее - Управление) и межрайонные ИФНС России по Псковской области в IV квартале 2020 года поступило на рассмотрение 3184 обращения граждан, в том числе 2452 интернет-обращения, поступившие через интернет-сервисы «Обратиться в ФНС», «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» и «Личный кабинет индивидуального предпринимателя», что составляет 77% от общего количества. Количество поступивших обращений в IV квартале увеличилось на 28% по сравнению с III кварталом 2020 года (в III квартале 2020 года поступило 2490 обращений). Увеличение поступивших обращений связано с массовой рассылкой налоговых уведомлений и уточнением налогоплательщиками объектов налогообложения. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений снизилось на 23% (в IV квартале 2019 года поступило 4120 обращений).

Существенную часть обращений граждан в IV квартале 2020 года составляли вопросы, связанные с актуализацией сведений об объектах налогообложения – 42% или 1351 обращение.

Значительное количество писем касалось вопросов, связанных с задолженностью по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 11% или 352 обращения.

Оставались актуальными для граждан вопросы, связанные с налоговыми преференциями и льготами физическим лицам - 11% или 344 обращения.

Управлением проведена работа по изучению тематики обращений граждан в разрезе межрайонных ИФНС России по Псковской области. Основная доля обращений в IV квартале 2020 года поступила от граждан, проживающих на территории, подведомственной Межрайонной ИФНС № 1 по Псковской области (г.Псков, Псковский и Гдовский районы) – 1942 обращения или 61% от общего количества. Существенный удельный вес занимали вопросы, связанные с: актуализацией сведений об объектах налогообложения – 41% или 805 обращений; задолженностью по налогам, сборам и взносам в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 14% или 280 обращений; налоговыми преференциями и льготами физическим лицам – 12 % или 236 обращений.

Значительное количество обращений поступило в Межрайонную ИФНС России № 5 по Псковской области (г.Остров, Островский, Печорский, Пыталовский, Палкинский, Опочецкий, Красногородский, Пушкиногорский, Новоржевский и Бежаницкий районы) – 546 обращений или 17% от общего количества.

В основном заявителей интересовали вопросы, связанные с: актуализацией сведений об объектах налогообложения, организацией работы с налогоплательщиками, налоговыми преференциями и льготами физическим лицам.

Всего в Управление в IV квартале 2020 года поступило 80 обращений, все они поставлены на контроль. Кроме того, на рассмотрении находилось еще 11 обращений, поступивших в УФНС России по Псковской области в более ранние сроки. Таким образом, всего в IV квартале 2020 года на контроле находилось 91 обращение.

В отчетном квартале в Управлении нарушений сроков рассмотрения обращений граждан не установлено.

Личный прием граждан в IV квартале в Управлении осуществлялся в период с 01.10.2020 по 12.11.2020. С 13 ноября личный прием граждан приостановлен в соответствии с приказом УФНС России по Псковской области от 13.11.2020 № 2.1-03/115 «О приостановлении личного приема граждан в Управлении Федеральной налоговой службы по Псковской области». На личный прием к руководителю Управления и его заместителям в IV квартале 2020 года (за период с 01.10.2020 по 12.11.2020) обратилось 5 граждан. Налогоплательщикам были даны необходимые разъяснения.