

热线办理周报（五十一）

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

12月15日至12月21日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6489件（直接来电6166件、网络留言323件），日均为民服务927件。其中咨询类4023件、投诉类1638件、求助类522件、举报类171件、建议类115件、表扬类20件。其中咨询类工单直办率96.64%。

（二）上期办理情况

12月8日至12月14日，共办理各渠道群众来电（留言）6541件，办结6452件。诉求主要集中在：市场监管消费维权类324件、城市管理市容环卫类155件、城乡建设物业管理类127件。

二、本周群众诉求热点问题

按照业务分类，本周转办受理量排名前5领域分别为城市管理类、市场监管类、城乡建设类、交通运输类、环境保护类。

（一）城市管理类 374 件，较上周上升 5.35%。主要涉及市容环卫、公共区域秩序、公共设施等问题；

（二）市场监管类 243 件，较上周下降 39.85%。主要涉及消费维权、食品药品监管、市场管理等问题；

（三）城乡建设类 242 件，较上周下降 6.20%。主要涉及物业管理、房屋交易、城乡规划等问题；

（四）交通运输类 181 件，较上周下降 9.05%。主要涉

及交通管理、公交、网约车等问题；

（五）环境保护类 179 件，较上周上升 7.83%。主要涉及噪声污染、大气污染、固体废物污染等问题。

三、省 12345 交办件办理情况

12 月 8 日至 12 月 14 日，黄山市 12345 政务服务便民热线共受理省 12345 交办件 11 件（含一单六转 1 件、一单两转 1 件）。截至 12 月 22 日，已办结 7 件，办结率 63.64%，经市 12345 热线平台回访，不满意 3 件、满意 2 件、理解 1 件、无人接听 1 件、办理中 4 件。

序号	承办部门	办件量（件）	办结量（件）	平台回访情况
1	黟县	2	1	无人接听 1 件 办理中 1 件
2	黄山高新区管委会	2	1	满意 1 件 办理中 1 件
3	市公安局	2	2	不满意 1 件 无人接听 1 件
4	屯溪区	1	0	办理中
5	徽州区	1	1	理解
6	歙县	1	1	不满意
7	黄山风景区管委会	1	1	无人接听
8	市发展改革委	1	1	无人接听
9	市司法局	1	1	无人接听
10	市住房城乡建设局	1	1	满意

11	市文化和旅游局	1	1	无人接听
12	市信访局	1	1	不满意
13	市邮政管理局	1	0	办理中
14	邮政黄山分公司	1	0	办理中

四、涉税服务知识热点问题回应

1.请问任职受雇单位能否为员工代为办理个人所得税综合所得年度汇算？

纳税人可以选择通过任职受雇单位（含按累计预扣法预扣预缴其劳务报酬所得个人所得税的单位，以下统称单位）代为办理个人所得税综合所得汇算清缴；纳税人提出要求的，单位应当代为办理或者培训、辅导纳税人完成申报和退（补）税；由单位代为办理的，纳税人应当与单位以书面或者电子等方式进行确认，纳税人未与单位确认的，单位不得代为办理。

2.请问用人单位年度缴费工资申报渠道、方式及单位社保费申报时间如何规定？

用人单位年度缴费工资申报和调整，可以在电子税务局或社保费管理客户端申报，也可以到税务部门线下办税服务厅申报。用人单位职工缴费工资在一年内应保持一致。用人单位本年度缴费工资申报前，仍沿用上年度申报的职工缴费工资；用人单位本年度缴费工资申报后，将从本年度1月份起启用新的职工缴费工资。

(答复内容由市税务局提供)

五、本周接听活动预告

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（12月22日—12月26日）接听安排分别为：市气象局、市烟草专卖局、市邮政管理局、国网黄山供电公司。请各单位要按照活动安排，明确参加活动的具体时间、联系人、联系方式、主题范围。在活动开展前（至少2个工作日）将接听活动具体方案报送市12345呼叫中心（联系人：王阿敏；联系电话：0559—2588061）。