

热线办理周报（四十七）

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

11月17日至11月23日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6681件（直接来电6244件、网络留言437件），日均为民服务954件。其中咨询类4188件、投诉类1642件、求助类488件、举报类203件、建议类128件、表扬类32件。其中咨询类工单直办率96.56%。

（二）上期办理情况

11月10日至11月16日，共办理各渠道群众来电（留言）6871件，办结6775件。诉求主要集中在：科体文宣旅游类315件、市场监管消费维权类170件、城市管理市容环卫类164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、城乡建设类、市场监管类、交通运输类、环境保护类。

（一）**城市管理类 337件**，较上周下降21.63%。主要涉及市容环卫、公共区域秩序、公共设施等问题；

（二）**城乡建设类 267件**，较上周下降3.61%。主要涉及物业管理、房屋交易、城乡规划等问题；

（三）**市场监管类 234件**，较上周下降13.65%。主要涉及消费维权、食品药品监管、市场管理等问题；

（四）**交通运输类 207件**，较上周下降27.62%。主要涉

及交通管理、公交、出租车等问题；

（五）环境保护类 187 件，较上周下降 12.21%。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

11 月 10 日至 11 月 16 日，黄山市 12345 政务服务便民热线共受理省 12345 交办件 13 件（含一单两转 2 件）。截至 11 月 24 日，已办结 9 件，办结率 69.23%，经市 12345 热线平台回访，满意 5 件、不满意 2 件、理解 2 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	歙县	5	3	不满意 2 件 满意 1 件 办理中 2 件
2	休宁县	3	3	满意 3 件
3	屯溪区	2	1	理解 1 件 办理中 1 件
4	黄山区	1	1	满意
5	祁门县	1	1	理解
6	市公安局	1	0	办理中
7	市住房城乡建设局	1	0	办理中
8	市市场监管局	1	1	理解

四、涉税服务知识热点问题回应

1.请问小型微利企业的企业所得税汇算清缴不需要填写哪些表单?

小型微利企业免于填报《一般企业收入明细表》(A101010)、《金融企业收入明细表》(A101020)、《一般企业成本支出明细表》(A102010)、《金融企业支出明细表》(A102020)、《事业单位、民间非营利组织收入、支出明细表》(A103000)、《期间费用明细表》(A104000)。上述表单相关数据应当在《企业所得税年度纳税申报主表》(A100000)中直接填写。

2.请问个人取得企业支付的解除劳动合同一次性经济补偿金要不要缴纳个人所得税?

个人与用人单位解除劳动合同关系取得一次性补偿收入(包括用人单位发放的经济补偿金、生活补助费和其他补助费),在当地上年职工平均工资3倍数额以内的部分,免征个人所得税;超过3倍数额的部分,不并入当年综合所得,单独适用综合所得税率表,计算纳税。

(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(11月24日—11月28日)接听安排分别为:市国防动员办、市信访局、市数据资源局、市投资促进局。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) 。