

# 热线办理周报（五十二）

## 一、热线基本情况

### （一）本期受理情况

12月22日至12月28日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6230件（直接来电5901件、网络留言329件），日均为民服务890件。其中咨询类3813件、投诉类1585件、求助类504件、举报类174件、建议类134件、表扬类20件。其中咨询类工单直办率96.59%。

### （二）上期办理情况

12月15日至12月21日，共办理各渠道群众来电（留言）6489件，办结6393件。诉求主要集中在：城市管理市容环卫类158件、市场监管消费维权类155件、环境保护噪声污染类117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、劳动和社会保障类。

**（一）城市管理类385件**，较上周上升2.94%。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243件**，较上周上升0.41%。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223件**，较上周下降8.23%。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210件**，较上周上升16.02%。主要涉

及交通管理、公交、网约车等问题；

**(五)劳动和社会保障类 204 件，较上周上升 22.16%。**  
主要涉及工资福利、社会保险、劳动保护等问题。

### 三、省 12345 交办件办理情况

12月15日至12月21日，黄山市12345政务服务便民热线共受理省12345交办件8件。截至12月29日，已办结6件，办结率75%，经市12345热线平台回访，满意4件、匿名1件、不满意1件、办理中2件。

序号	承办部门	办件量(件)	办结量(件)	平台回访情况
1	休宁县	2	2	满意1件 不满意1件
2	屯溪区	1	0	办理中
3	黄山区	1	1	满意
4	徽州区	1	1	匿名
5	歙县	1	0	办理中
6	黄山风景区管委会	1	1	满意
7	市卫生健康委	1	1	满意

### 四、免保育教育费热点问题回应

1.请问免保育教育费对象有哪些？

从2025年秋季学期起：1.免除全市公办幼儿园学前一年在园儿童保育教育费。2.对在教育部门批准设立的民办幼儿园就读的学前一年适龄儿童，参照当地同类型公办幼儿园免除水平，相应减免保育教育费。

2.请问免保育教育费的标准是什么？

按照我市《关于调整全市公办幼儿园保教费标准的通知》（黄价字〔2018〕41号）文件确定的：1.公办幼儿园保育教育费收费标准（不含伙食费、住宿费、杂费等）执行。2.普惠性民办幼儿园根据《黄山市普惠性民办幼儿园认定与管理办法（试行）》，A类园保育教育费免除标准不高于辖区市一类园收费标准，B类园免除标准不高于辖区市二类园收费标准，C类园免除标准不高于辖区县（区）一类园收费标准，D类园免除标准不高于辖区县（区）二类园（或相应等级公办园）收费标准。3.其他民办幼儿园参照普惠性民办幼儿园等级认定和免除标准执行。民办幼儿园保育教育费高出免除水平的部分，幼儿园可以按规定继续向在园儿童家庭收取。

（答复内容由市教育局提供）