

2026 年第 2 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

1 月 5 日至 1 月 11 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）5752 件（直接来电 5431 件、网络留言 321 件），日均为民服务 822 件。其中咨询类 3335 件、投诉类 1571 件、求助类 527 件、举报类 206 件、建议类 96 件、表扬类 17 件。其中咨询类工单直办率 96.79%。

（二）上期办理情况

2025 年 12 月 29 日至 2026 年 1 月 4 日，共办理各渠道群众来电（留言）6389 件，办结 6327 件。诉求主要集中在：科教文体旅游类 335 件、市场监管消费维权类 142 件、城市管理物业管理类 111 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、公共服务类、市场监管类、劳动和社会保障类。

（一）**城市管理类 368 件**，较上周上升 3.66%。主要涉及城市部件、物业管理、公共区域秩序等问题；

（二）**城乡建设类 270 件**，较上周上升 17.90%。主要涉及违建、住房保障、工程项目建设等问题；

（三）**公共服务类 264 件**，较上周上升 38.95%。主要涉及供水、通信服务、社会事务等问题；

（四）**市场监管类 226 件**，较上周上升 13.57%。主要涉

及消费维权、行业监管、其他市场监管等问题；

（五）劳动和社会保障类 212 件，较上周上升 0.95%。
主要涉及劳动保障、医疗保险、工伤保险等问题。

三、省 12345 交办件办理情况

2025 年 12 月 29 日至 2026 年 1 月 4 日，黄山市 12345 政务服务便民热线共受理省 12345 交办件 10 件（含一单两转 2 件）。截至 1 月 12 日，已办结 5 件、办理中 5 件（暂未到办理期限）；经市 12345 热线平台回访，满意 2 件、理解 1 件、回访不满意退回提级办理中 1 件、匿名 1 件。

序号	承办部门	办件量（件）	办结量(件)	平台回访情况
1	屯溪区	3	2	理解 1 件 匿名 1 件 办理中 1 件
2	黄山区	2	0	均在办理中
3	徽州区	1	0	办理中
4	休宁县	1	0	办理中
5	市教育局	1	1	满意
6	市公安局	1	0	办理中
7	市文化和旅游局	1	1	满意
8	市卫生健康委	1	1	回访不满意退回 提级办理中
9	市邮政管理局	1	0	办理中

四、灵活就业人员缴存公积金热点问题回应

1.请问灵活就业缴存人员缴存基数及月缴存额如何规

定？

根据个人收入来源和稳定性情况，按照《灵活就业人员管理办法》等有关规定在上限 24545 元和下限 2100 元范围内综合确定调整。当前缴存基数低于 2100 元的灵活就业缴存人员需在 2026 年 1 月 30 日前完成基数调整并成功汇缴，未及时调整导致缴存中断，造成相关政策无法享受由缴存人自行承担。

2.请问灵活就业缴存人员如何申报？

可自行通过“黄山公积金”微信公众号办理或携带身份证原件到住房公积金服务大厅办理。

（答复内容由市公积金中心提供）