

# 2026年第5周12345热线办理情况

## 一、热线基本情况

### (一) 本期受理情况

1月26日至2月1日,黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电(留言)5678件(直接来电5333件、网络留言345件),日均为民服务811件。其中咨询类3230件、投诉类1473件、求助类665件、举报类187件、建议类110件、表扬类13件。其中咨询类工单直办率96.87%。

### (二) 上期办理情况

1月19日至1月25日,共办理各渠道群众来电(留言)5541件,办结5441件。其中,受理省12345热线交办件13件。截至2月2日,已办结11件、办理中2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、劳动和社会保障类、公共服务类、市场监管类。

(一) **城市管理类 328件**,较上周上升4.46%。主要涉及物业管理、城市部件、公共区域秩序等问题;

(二) **城乡建设类 292件**,较上周上升16.33%。主要涉及违建、住房保障、工程项目建设等问题;

(三) **劳动和社会保障类 284件**,较上周上升30.28%。主要涉及劳动保障、医疗保险、工伤保险等问题;

(四) **公共服务类 270件**,较上周下降8.78%。主要涉及供水、通信服务、社会事务等问题;

**（五）市场监管类 223 件**，较上周上升 3.72%。主要涉及消费维权、行业监管、其他市场监管等问题。

### **三、劳动保障热点问题回应**

1.请问劳动合同的内容包括哪些？

1.用人单位的名称、住所和法定代表人或者主要负责人；  
2.劳动者的姓名、住址和居民身份证或者其他有效身份证件号码；3.劳动合同期限；4.工作内容和工作地点；5.工作时间和休息休假；6.劳动报酬；7.社会保险；8.劳动保护、劳动条件和职业危害防护；9.法律、法规规定应当纳入劳动合同的其他事项。除以上条款外，双方当事人还可以协商约定试用期、培训、保守秘密、补充保险和福利待遇等其他事项。

2.请问加班工资应如何计算？

根据《中华人民共和国劳动法》第四十四条，有下列情形之一的，用人单位应当按照下列标准支付高于劳动者正常工作时间工资的工资报酬：（1）安排劳动者延长工作时间的，支付不低于工资的百分之一百五十的工资报酬；（2）休息日安排劳动者工作又不能安排补休的，支付不低于工资的百分之二百的工资报酬；（3）法定休假日安排劳动者工作的，支付不低于工资的百分之三百的工资报酬。

（答复内容由市人力资源社会保障局提供）