

# 2026年第6周12345热线办理情况

## 一、热线基本情况

### (一) 本期受理情况

2月2日至2月8日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6330件（直接来电6022件、网络留言308件），日均为民服务904件。其中咨询类3515件、投诉类1674件、求助类791件、举报类211件、建议类113件、表扬类26件。其中咨询类工单直办率97.04%。

### (二) 上期办理情况

1月26日至2月1日，共办理各渠道群众来电（留言）5678件，办结5595件。其中，受理省12345热线交办件11件。截至2月9日，已办结10件、办理中1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领域分别为劳动和社会保障类、公共服务类、城市管理类、城乡建设类、市场监管类。

**(一) 劳动和社会保障类 379件**，较上周上升33.45%。主要涉及劳动保障、医疗保险、退役军人事务等问题；

**(二) 公共服务类 357件**，较上周上升32.22%。主要涉及邮政快递、供水、通信服务等问题；

**(三) 城市管理类 326件**，较上周下降0.61%。主要涉及物业管理、城市部件、公共区域秩序等问题；

**(四) 城乡建设类 311件**，较上周上升6.51%。主要涉及住房保障、违建、工程项目建设等问题；

**（五）市场监管类 228 件**，较上周上升 2.24%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题。

### **三、城乡居民基本医疗保险热点问题回应**

1.请问城乡居民基本医疗保险有哪些参保激励机制？

根据省医保局会同相关部门印发《关于健全基本医疗保险参保长效机制的实施意见》（皖医保发〔2024〕6号）等文件规定：自参加 2025 年度居民医保起，建立对居民医保连续参保人员和基金零报销人员的大病保险待遇激励机制。

（1）连续参保激励。对连续参加居民医保满 4 年的参保人员，之后每连续参保 1 年，大病保险年度最高支付限额提高 3000 元。（2）基金零报销激励。对当年基金零报销的居民医保参保人员，次年提高大病保险最高支付限额 3000 元。连续参保激励和基金零报销激励，累计提高总额不超过所在统筹地区大病保险原封顶线的 20%。自 2025 年起，除新生儿、动态新增的医疗救助对象等特殊群体外，对未在居民医保集中参保期内参保或未连续参保的人员，设置参保后固定待遇等待期 3 个月；其中，未连续参保的，每多断保 1 年，原则上在固定待遇等待期基础上增加变动待遇等待期 1 个月，参保人员可通过缴费修复变动待遇等待期，每多缴纳 1 年可减少 1 个月变动待遇等待期，连续断缴 4 年及以上的，修复后固定待遇等待期和变动待遇等待期之和原则上不少于 6 个月。

2.请问 2026 年度对医疗救助对象参加居民医保分类资助标准为多少？

对医疗救助对象参加居民医保的个人缴费实行分类资助，具体资助金额为：对特困人员、孤儿给予全额资助；对低保对象给予定额资助 345 元，个人缴费 55 元；对防止返贫监测对象给予定额资助 200 元，个人缴费 200 元。

（答复内容由市医保局提供）

#### **四、本周接听活动预告**

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（2月9日—2月13日）接听安排分别为：市政府秘书长、副秘书长、市政府办公室、市发展改革委、市教育局、市科技局、市工业和信息化局、市公安局、市民政局。请各单位按照活动安排，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）。