

2026年第12周12345热线办理情况

一、热线基本情况

(一) 本期受理情况

3月23日至3月29日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6014件（直接来电5598件、网络留言416件），日均为民服务859件。其中咨询类3377件、投诉类1699件、求助类584件、举报类210件、建议类113件、表扬类31件。其中咨询类工单直办率95.77%。

(二) 上期办理情况

3月16日至3月22日，共办理各渠道群众来电（留言）6106件，办结5936件。其中，受理省12345热线交办件29件。截至3月30日，已办结20件、办理中9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、公共服务类、城乡建设类、市场监管类、科教文体类。

(一) **城市管理类 366件**，较上周上升5.48%。主要涉及城市部件、物业管理、公共区域秩序等问题；

(二) **公共服务类 279件**，较上周上升2.20%。主要涉及邮政快递、通信服务、社会事务等问题；

(三) **城乡建设类 271件**，较上周上升1.50%。主要涉及住房保障、违建、村镇建设等问题；

(四) **市场监管类 237件**，较上周下降9.89%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题；

(五) 科教文体类 192 件，较上周上升 14.97%。主要涉及旅游、教育、体育等问题。

三、农业补贴热点问题回应

1. 请问如何查询本人惠农补贴发放明细与金额？

可通过安徽省财政厅官网惠农补贴查询、安徽财政惠民惠农补贴二维码、乡镇财政所窗口三种渠道，凭姓名、身份证号、银行卡号查询明细。

(答复内容由市财政局提供)

四、本周接听活动预告

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（3月30日—4月3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。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统一呼叫中心。（联系人：王阿敏；联系电话：0559—2588061）。