

2026年第13周12345热线办理情况

一、热线基本情况

(一) 本期受理情况

3月30日至4月5日,黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电(留言)6949件(直接来电6505件、网络留言444件),日均为民服务993件。其中咨询类3737件、投诉类2226件、求助类596件、举报类193件、建议类145件、表扬类52件。其中咨询类工单直办率96.52%。

(二) 上期办理情况

3月23日至3月29日,共办理各渠道群众来电(留言)6014件,办结5876件。其中,受理省12345热线交办件26件。截至4月7日,已办结23件、办理中3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、科教文体类、公共服务类、城乡建设类、市场监管类。

(一) **城市管理类 491件**,较上周上升34.15%。主要涉及城市部件、物业管理、公共区域秩序等问题;

(二) **科教文体类 402件**,较上周上升109.38%。主要涉及旅游、教育、文化等问题;

(三) **公共服务类 270件**,较上周下降3.23%。主要涉及通信服务、邮政快递、社会事务等问题;

(四) **城乡建设类 269件**,较上周下降0.74%。主要涉及住房保障、违建、村镇建设等问题;

（五）市场监管类 268 件，较上周上升 13.08%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题。

三、退役军人热点问题回应

1.请问退役士兵自主创业有哪些税收优惠政策？

自 2023 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日，自主就业退役士兵从事个体经营的，在 3 年（36 个月）内按每户每年 24000 元为限额依次扣减其当年实际应缴纳的增值税、城市维护建设税、教育费附加、地方教育附加和个人所得税。

2.请问未建档立卡或信息不完善的退役军人、优抚对象能否直接申领优待证？

在申请优待证前，一定要先完成建档立卡的信息采集工作。未完成建档立卡的同志，需携带以下材料原件先办理建档立卡，再申请优待证：①退役军人需携带身份证、户口本、退役证件、学历证书、立功受奖材料，如是残疾军人，请提供残疾军人证；②烈属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属需携带身份证、户口本、学历证书、“三属”证明书。

（答复内容由市退役军人事务局提供）

四、本周接听活动预告

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（4 月 7 日—4 月 10 日）接听安排分别为：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 统一呼叫中心。（联系人：王阿敏；联系电话：0559—2588061）。