

2026年第16周12345热线办理情况

一、热线基本情况

(一) 本期受理情况

4月20日至4月26日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6477件（直接来电6081件、网络留言396件），日均为民服务925件。其中咨询类3660件、投诉类1849件、求助类567件、举报类225件、建议类145件、表扬类31件。其中咨询类工单直办率96.64%。

(二) 上期办理情况

4月13日至4月19日，共办理各渠道群众来电（留言）6643件，办结6440件。其中，受理省12345热线交办件16件。截至4月27日，已办结10件、办理中6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、市场监管类、公共服务类、城乡建设类、科教文体类。

(一) **城市管理类 468件**，较上周上升1.30%。主要涉及城市部件、物业管理、公共区域秩序等问题；

(二) **市场监管类 277件**，较上周上升7.36%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题；

(三) **公共服务类 261件**，较上周上升14.98%。主要涉及通信服务、社会事务、邮政快递等问题；

(四) **城乡建设类 256件**，较上周上升4.92%。主要涉及住房保障、违建、村镇建设等问题；

（五）科教文体类 251 件，较上周下降 4.20%。主要涉及旅游、教育、文化等问题。

三、残疾人两项补贴政策热点问题回应

1.请问残疾人两项补贴政策的保障范围？

（1）困难残疾人生活补贴范围。具有黄山市户籍，持有《中华人民共和国残疾人证》（以下简称“残疾人证”）且残疾等级在四级以上（含四级），纳入低保或脱贫人口（稳定脱贫户除外）中的残疾人。

（2）重度残疾人护理补贴范围。具有黄山市户籍，持有残疾人证，残疾等级被评定为一级、二级的重度残疾人。

2.请问如何申请残疾人两项补贴？需要哪些材料？

由本人或法定监护人向户籍所在地的乡镇人民政府或街道办事处提出申请；个人申请确有困难的，可委托他人或由所在地村（居）民委员会代为申请。

残疾人申请残疾人两项补贴，要如实填写《困难残疾人生活补贴审核表》、《重度残疾人护理补贴审核表》，同时提供居民身份证或户口本、残疾人证及复印件，贫困残疾人同时提供困难证明及复印件。

（答复内容由市民政局提供）