

# 2026 年第 17 周 12345 热线办理情况

## 一、热线基本情况

### (一) 本期受理情况

4 月 27 日至 5 月 3 日, 黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电(留言) 6774 件(直接来电 6392 件、网络留言 382 件), 日均为民服务 968 件。其中咨询类 3571 件、投诉类 2116 件、求助类 667 件、举报类 207 件、建议类 146 件、表扬类 67 件。其中咨询类工单直办率 96.56%。

### (二) 上期办理情况

4 月 20 日至 4 月 26 日, 共办理各渠道群众来电(留言) 6477 件, 办结 6103 件。其中, 受理省 12345 热线交办件 15 件。截至 5 月 6 日, 已办结 9 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 领域分别为科教文体类、城市管理类、市场监管类、城乡建设类、生态环境类。

(一) **科教文体类 489 件**, 较上周上升 94.82%。主要涉及旅游、教育、文化等问题;

(二) **城市管理类 418 件**, 较上周下降 10.68%。主要涉及城市部件、公共区域秩序、物业管理等问题;

(三) **市场监管类 286 件**, 较上周上升 3.25%。主要涉及消费维权、行业监管、其他市场监管等问题;

(四) **城乡建设类 252 件**, 较上周下降 1.56%。主要涉及住房保障、违建、城乡规划等问题;

**（五）生态环境类 241 件**，较上周上升 15.87%。主要涉及噪声污染防治、大气污染防治、固体废物污染防治等问题。

### **三、用人单位参保及灵活就业人员参保热点问题回应**

#### **1. 请问员工入职多久需要购买社保？**

根据《中华人民共和国社会保险法》第五十八条，用人单位应当自用工之日起三十日内为其职工向社会保险经办机构申请办理社会保险登记。

**2. 请问领取失业金期间能否以灵活就业人员身份参加养老保险？**

可以。领取失业保险金人员可以以灵活就业人员身份参加职工基本养老保险，由个人缴费。

（答复内容由市人力资源社会保障局提供）

### **四、本周接听活动预告**

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（5月6日—5月9日）接听安排分别为：市水利局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市退役军人事务局。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）。