

2026 年第 18 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

5 月 4 日至 5 月 10 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6257 件（直接来电 5878 件、网络留言 379 件），日均为民服务 894 件。其中咨询类 3478 件、投诉类 1948 件、求助类 475 件、举报类 201 件、建议类 102 件、表扬类 53 件。其中咨询类工单直办率 97.41%。

（二）上期办理情况

4 月 27 日至 5 月 3 日，共办理各渠道群众来电（留言）6774 件，办结 6338 件。其中，受理省 12345 热线交办件 13 件。截至 5 月 11 日，已办结 10 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、市场监管类、生态环境类、科教文体类、城乡建设类。

（一）**城市管理类 381 件**，较上周下降 8.85%。主要涉及物业管理、城市部件、公共区域秩序等问题；

（二）**市场监管类 328 件**，较上周上升 14.69%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题；

（三）**生态环境类 281 件**，较上周上升 16.60%。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；

（四）**科教文体类 236 件**，较上周下降 51.74%。主要涉及旅游、教育、文化等问题；

（五）城乡建设类 232 件，较上周下降 7.94%。主要涉及住房保障、违建、工程项目建设等问题。

三、2026 年住房公积金新政策热点问题回应

1.请问办理住房适幼化改造提取时，若出生医学证明遗失，是否可用其他证明材料替代？

可以。到当时办理的医院调档、出具独生子女证或者公安部门出具的亲子关系证明。

2.请问婚前一方购买的住房，婚后共同装修，配偶可以提取住房公积金吗？

可以。要求装修发票日期在结婚证登记日期之后。

（答复内容由市公积金中心提供）

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 11 日—5 月 15 日）接听安排分别为：市应急管理局、市审计局、市外办、市市场监管局。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）。