

# 2026 年第 21 周 12345 热线办理情况

## 一、热线基本情况

### （一）本期受理情况

5 月 25 日至 5 月 31 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6979 件（直接来电 6589 件、网络留言 390 件），日均为民服务 997 件。其中咨询类 4034 件、投诉类 2002 件、求助类 583 件、举报类 205 件、建议类 120 件、表扬类 35 件。其中咨询类工单直办率 99.85%。

### （二）上期办理情况

5 月 18 日至 5 月 24 日，共办理各渠道群众来电（留言）6588 件，办结 6387 件。其中，受理省 12345 热线交办件 30 件。截至 6 月 1 日，已办结 16 件、办理中 14 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、城乡建设类、公共服务类、市场监管类、生态环境类。

（一）**城市管理类 444 件**，较上周下降 0.89%。主要涉及物业管理、城市部件、公共区域秩序等问题；

（二）**城乡建设类 279 件**，较上周下降 5.74%。主要涉及住房保障、违建、城乡规划等问题；

（三）**公共服务类 276 件**，较上周上升 5.34%。主要涉及供水、通信服务、邮政快递等问题；

（四）**市场监管类 264 件**，较上周下降 9.90%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题；

**（五）生态环境类 230 件**，较上周上升 12.20%。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、失业保险金如何申领及申领条件热点问题回应**

1.请问黄山市失业保险金申领条件是什么？

同时具备下列条件的失业人员，可以申领失业保险金：

（一）按规定参加失业保险，所在单位和本人已按照规定履行缴费义务满 1 年；（二）非因本人意愿中断就业；（三）已经进行失业登记，并有求职要求的。

2.请问如何申领失业保险金？

符合条件的失业人员线上可通过国家社会保险公共服务平台、安徽省人社统一公共服务平台、安徽政务服务网、皖事通、微信、支付宝、掌上 12333 提交申请，线下需携带身份证或社会保障卡，前往失业保险参保地或户籍地经办机构申请办理。

（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（6 月 1 日—6 月 5 日）接听安排分别为：市政府政研室、市公共资源交易中心、市地震局、市机关事务管理中心。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）。