

2026 年第 22 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

6 月 1 日至 6 月 7 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）7194 件（直接来电 6764 件、网络留言 430 件），日均为民服务 1028 件。其中咨询类 4344 件、投诉类 1983 件、求助类 529 件、举报类 210 件、建议类 95 件、表扬类 33 件。其中咨询类工单直办率 98.94%。

（二）上期办理情况

5 月 25 日至 5 月 31 日，共办理各渠道群众来电（留言）6979 件，办结 6846 件。其中，受理省 12345 热线交办件 22 件。截至 6 月 8 日，已办结 6 件、办理中 16 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、城乡建设类、公共服务类。

（一）**城市管理类 438 件**，较上周下降 1.35%。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 265 件**，较上周上升 0.38%。主要涉及消费维权、行业监管、其他市场监管等问题；

（三）**生态环境类 262 件**，较上周上升 13.91%。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）**城乡建设类 257 件**，较上周下降 7.89%。主要涉及住房保障、违建、工程项目建设等问题；

（五）公共服务类 237 件，较上周下降 14.13%。主要涉及通信服务、供水、社会事务等问题。

三、2026 黄山市市直小学一年级入学热点问题回应

1.请问小学入学年龄是如何规定的？

2026 年市直小学入学年龄为六周岁（2020 年 8 月 31 日前出生），因疾病或特殊情况需要延缓入学的，由其父母（或其他法定监护人）提出申请，报市教育局或当地乡镇人民政府批准。

2.请问如何进行网上报名？

2026 年市直各公、民办小学入学预报名登记时间为 2026 年 6 月 5 日—8 日，可手机登录皖事通 APP 搜索“教育入学一件事”选择黄山市进行报名，或登录网址 <https://ahrx.ahjygl.gov.cn/>选择黄山市进行报名，报名系统操作指南见系统登录界面。适龄儿童监护人须在规定时间内登录网上报名平台填报入学信息，所提供户籍、房产等须为预报名开始前取得，确保信息真实有效。若错过预报名时间，可在 7 月 3 日—6 日进行补登记。具体可联系市教育局基教科，联系电话：0559—2512905。

（答复内容由市教育局提供）

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 8 日—6 月 12 日）接听安排分别为：黄山广电台、市公积金中心、黄山建投集团、黄山供销集团。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）。