

2026 年第 25 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

6 月 22 日至 6 月 28 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6578 件（直接来电 6219 件、网络留言 359 件），日均为民服务 940 件。其中咨询类 3825 件、投诉类 1810 件、求助类 585 件、举报类 212 件、建议类 125 件、表扬类 21 件。其中咨询类工单直办率 98.72%。

（二）上期办理情况

6 月 15 日至 6 月 21 日，共办理各渠道群众来电（留言）6490 件，办结 6277 件。其中，受理省 12345 热线交办件 21 件。截至 6 月 29 日，已办结 8 件、办理中 13 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、城乡建设类、劳动和社会保障类、公共服务类。

（一）**城市管理类 430 件**，较上周上升 7.77%。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 299 件**，较上周上升 10.33%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题；

（三）**城乡建设类 261 件**，较上周上升 10.59%。主要涉及住房保障、违建、村镇建设等问题；

（四）**劳动和社会保障类 253 件**，较上周下降 1.94%。主要涉及劳动保障、社保综合业务、工伤保险等问题；

（五）公共服务类 236 件，较上周上升 11.85%。主要涉及通信服务、社会事务、供水等问题。

三、黄山市生育津贴热点问题回应

1.请问生育津贴在哪里申报？

申报渠道：生育出院后向当地医保服务窗口申报或登录微信小程序搜索“安徽医保公共服务平台”点击“生育保险”根据提示填写相关内容即可完成生育津贴申报，在市内定点医疗机构生育分娩的且符合条件的，可由就诊医疗机构直接推送至医保系统，享受生育津贴“免申即享”，无需自行申报。

2.请问休产假期间中断了医保，补缴后能否补发生育津贴？

参保职工按规定享受生育保险待遇期间，中断参保的，中断期内，医保经办机构停止计发生育保险的相关费用。职工重新参保后，中断期内的生育保险待遇不予补发。

（答复内容由市医保局提供）

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29日—7月3日）接听安排分别为：市政府秘书长、副秘书长、市政府办公室、市发展改革委、市教育局。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）。

