

2026 年第 27 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

7 月 6 日至 7 月 12 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）7389 件（直接来电 6947 件、网络留言 442 件），日均为民服务 1056 件。其中咨询类 4445 件、投诉类 1861 件、求助类 657 件、举报类 257 件、建议类 143 件、表扬类 26 件。其中咨询类工单直办率 99.12%。

（二）上期办理情况

6 月 29 日至 7 月 5 日，共办理各渠道群众来电（留言）7306 件，办结 7110 件。其中，受理省 12345 热线交办件 25 件。截至 7 月 13 日，已办结 21 件、办理中 4 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、公共服务类、城乡建设类、劳动和社会保障类。

（一）**城市管理类 513 件**，较上周上升 2.81%。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 310 件**，较上周上升 17.87%。主要涉及消费维权、行业监管、其他市场监管等问题；

（三）**公共服务类 271 件**，较上周上升 5.45%。主要涉及供水、通信服务、社会事务等问题；

（四）**城乡建设类 265 件**，较上周下降 9.25%。主要涉及住房保障、违建、工程项目建设等问题；

（五）劳动和社会保障类 227 件，较上周下降 0.87%。
主要涉及劳动保障、社保综合业务、医疗保险等问题。

三、关于住房公积金提取热点问题回应

1.请问购买车位（库）、储藏室提取公积金需要哪些材料？

申请人身份证；申请人 I 类银行卡；结婚证（以配偶身份提取的需提供）；车位（库）、储藏室及住房不动产权证书；车位（库）、储藏室发票。

2.请问黄山市中等教育以上院校毕业生留黄就业新增建缴等给予的补贴政策是什么？

对 2023 年以后从黄山市中等教育以上院校毕业的全日制毕业生留黄就业并设立个人住房公积金账户，连续缴存住房公积金 6 个月及以上的，每人可获得一次性缴存补贴 200 元；对 2022 年以后从黄山市中等教育以上院校毕业的全日制毕业生留黄就业并设立个人住房公积金账户，在黄山市申请住房公积金贷款购房的，贷款发放后给予贷款家庭一次性贷款补贴 1500 元。毕业生领取补贴时需正常缴存住房公积金。补贴资金通过“免申即享”方式发放至毕业生住房公积金账户。

（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（7 月 13 日—7 月 17 日）接听安排分别为：市司法局、市财政局、市人力资源社会保障局、市自然资源和规划局。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）。