

2026 年第 28 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

7 月 13 日至 7 月 19 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）7220 件（直接来电 6796 件、网络留言 424 件），日均为民服务 1031 件。其中咨询类 4371 件、投诉类 1957 件、求助类 540 件、举报类 223 件、建议类 98 件、表扬类 31 件。其中咨询类工单直办率 99.22%。

（二）上期办理情况

7 月 6 日至 7 月 12 日，共办理各渠道群众来电（留言）7389 件，办结 7211 件。其中，受理省 12345 热线交办件 18 件。截至 7 月 20 日，已办结 11 件、办理中 7 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、科教文体类、公共服务类。

（一）**城市管理类 432 件**，较上周下降 15.79%。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 288 件**，较上周下降 7.10%。主要涉及消费维权、行业监管、其他市场监管等问题；

（三）**城乡建设类 284 件**，较上周上升 7.17%。主要涉及住房保障、违建、工程项目建设等问题；

（四）**科教文体类 268 件**，较上周上升 44.86%。主要涉及旅游、教育、文化等问题；

（五）公共服务类 251 件，较上周下降 7.38%。主要涉及通信服务、社会事务、供水等问题。

三、黄山市生育保险热点问题回应

1.请问失业人员的生育保险缴费率标准是？

失业人员在领取失业保险金期间，基本医疗保险费（含生育保险）由失业保险基金同步代缴，缴费比例按照本地企业单位缴费比例确定（企业单位生育保险缴费比例 0.5%），缴费基数为全省上年度全口径城镇单位就业人员月平均工资的 60%，所需资金从失业保险基金中列支，个人不缴费。

（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（7 月 20 日—7 月 24 日）接听安排分别为：市生态环境局、市住房城乡建设局、市交通运输局、市农业农村局。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）。