

2026 年第 29 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

7 月 20 日至 7 月 26 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）7151 件（直接来电 6737 件、网络留言 414 件），日均为民服务 1022 件。其中咨询类 4269 件、投诉类 2035 件、求助类 482 件、举报类 199 件、建议类 121 件、表扬类 45 件。其中咨询类工单直办率 99.32%。

（二）上期办理情况

7 月 13 日至 7 月 19 日，共办理各渠道群众来电（留言）7220 件，办结 7064 件。其中，受理省 12345 热线交办件 33 件。截至 7 月 27 日，已办结 20 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、城乡建设类、市场监管类、公共服务类、科教文体类。

（一）**城市管理类 442 件**，较上周上升 2.31%。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 291 件**，较上周上升 2.46%。主要涉及住房保障、工程项目建设、违建等问题；

（三）**市场监管类 282 件**，较上周下降 2.08%。主要涉及消费维权、行业监管、其他市场监管等问题；

（四）**公共服务类 270 件**，较上周上升 7.57%。主要涉及社会事务、供水、通信服务等问题；

（五）科教文体类 212 件，较上周下降 20.90%。主要涉及旅游、教育、体育等问题。

三、港澳通行证、未成年人护照办理热点问题回应

1.请问如何办理往来港澳通行证？

出入境证件已实行“全国通办”，可在全国任一出入境管理窗口申请办理。申请人本人持居民身份证办理。军人办理往来港澳通行证，还应提交本人的身份证明（军官证等）及复印件，以及具有审批权的军队系统主管部门出具的同意办理往来港澳通行证的意见。

2.请问未成年人如何办理护照？

出入境证件已实行“全国通办”，可在全国任一出入境管理窗口申请办理。未满 16 周岁的申请人，应当由其一方监护人陪同申请，如未办理居民身份证，需提交本人户口簿，交验监护证明（如出生证明、户口簿等）、监护人的居民身份证或者普通护照等身份证明材料。监护人无法陪同的，可以委托他人陪同，陪同人应当提交监护人委托书和监护人、陪同人的居民身份证或者普通护照等身份证明材料。

（答复内容由市公安局提供）