

2026 年第 32 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

8 月 10 日至 8 月 16 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）7192 件（直接来电 6698 件、网络留言 494 件），日均为民服务 1027 件。其中咨询类 4310 件、投诉类 1903 件、求助类 591 件、举报类 224 件、建议类 134 件、表扬类 30 件。其中咨询类工单直办率 99.21%。

（二）上期办理情况

8 月 3 日至 8 月 9 日，共办理各渠道群众来电（留言）7333 件，办结 7091 件。其中，受理省 12345 热线交办件 26 件。截至 8 月 17 日，已办结 24 件、办理中 2 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 438 件**，较上周下降 1.57%。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 309 件**，较上周下降 4.33%。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 275 件**，较上周下降 9.24%。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 272 件**，较上周下降 5.56%。主要涉及旅游、教育、体育等问题；

（五）公共服务类 263 件，较上周上升 4.37%。主要涉及供水、通信服务、社会事务等问题。

三、黄山市居住证热点问题回应

1.请问以合法稳定住所为由的，申领居住证需要哪些材料？

依据《安徽省户政管理工作规范（2021 版）》，需提供：（1）本人居民身份证或者《居民户口簿》；（2）本人近期相片。受理单位可以从人口信息管理系统导入申领人近期相片的，申领人无需提交相片；（3）房屋租赁合同、购房合同、房屋产权证，房屋出租人、用人单位、就读学校、科研机构出具的住宿证明，或者其他能够证明有合法稳定住所的材料。

2.如何申请办理电子居住证？

下载皖事通 APP，实名认证后，通过“居住申领”事项提交申请材料，经公安机关受理审批后，生成电子居住证，在皖事通 APP 电子证照中可以查看和使用。

（答复内容由市公安局提供）

四、本周接听活动预告

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（8 月 17 日—8 月 21 日）接听安排分别为：市体育局、市统计局、市林业局、市医保局。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）。

