

2026 年第 33 周 12345 热线办理情况

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

8 月 17 日至 8 月 23 日，黄山市 12345 政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）7272 件（直接来电 6849 件、网络留言 423 件），日均为民服务 1039 件。其中咨询类 4293 件、投诉类 1978 件、求助类 555 件、举报类 261 件、建议类 143 件、表扬类 42 件。其中咨询类工单直办率 99.21%。

（二）上期办理情况

8 月 10 日至 8 月 16 日，共办理各渠道群众来电（留言）7192 件，办结 7047 件。其中，受理省 12345 热线交办件 22 件。截至 8 月 24 日，已办结 17 件、办理中 5 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、科教文体类、城乡建设类、公共服务类。

（一）**城市管理类 405 件**，较上周下降 7.53%。主要涉及城市部件、公共区域秩序、物业管理等问题；

（二）**市场监管类 371 件**，较上周上升 20.06%。主要涉及消费维权、行业监管、登记注册等问题；

（三）**科教文体类 364 件**，较上周上升 33.82%。主要涉及旅游、教育、文化等问题；

（四）**城乡建设类 287 件**，较上周上升 4.36%。主要涉及住房保障、违建、工程项目建设等问题；

（五）公共服务类 229 件，较上周下降 12.93%。主要涉及供水、通信服务、社会事务等问题。

三、护照、旅行证办理热点问题回应

1.请问在国外能否将护照寄回国内委托亲友办理换发？

不能。护照或旅行证不能与持有人分离。如护照或旅行证持有人在海外，应向所在地中国驻外使领馆申请办理换发手续，而不能委托中国国内亲友在中国国内申请办理，然后再将所办证件寄到国外使用。同样，如护照或旅行证持有人在中国国内，应向当地公安机关申请办理相关手续，切勿将护照或旅行证寄回国外再向中国驻外使领馆申请办理换发手续。

2.请问紧急回国时发现护照已过期，如何处理？

可以到中国驻当地的使领馆说明情况，先申请旅行证回国。回国后，如国内有户口，可在国内办理换发护照手续。也可以在从国内回到当地后，再办理换发手续，同时交回旅行证注销。

（答复内容由市外办提供）

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24日—8月28日）接听安排分别为：市国防动员办、市信访局、市数据资源局、市投资促进局。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)。