

热线办理周报（三十九）

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

9月22日至9月28日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6077件（直接来电5381件、网络留言696件），日均为民服务868件。其中咨询类3443件、投诉类2035件、求助类324件、举报类168件、建议类88件、表扬类19件。其中咨询类工单直办率96.83%。

（二）上期办理情况

9月15日至9月21日，共办理各渠道群众来电（留言）6250件，办结6193件。诉求主要集中在：城市管理市容环卫类175件、市场监管消费维权类159件、城乡建设物业管理类125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、环境保护类、交通运输类。

（一）城市管理类416件，较上周上升8.62%。主要涉及市容环卫、公共区域秩序、公共设施等问题；

（二）城乡建设类274件，较上周上升0.74%。主要涉及物业管理、房屋交易、城乡规划等问题；

（三）市场监管类228件，较上周下降8.43%。主要涉及消费维权、食品药品监管、市场管理等问题；

（四）环境保护类208件，较上周上升2.46%。主要涉

及噪声污染、大气污染、固体废物污染等问题；

（五）交通运输类 203 件，较上周上升 14.04%。主要涉及交通管理、网约车、公交等问题。

三、省 12345 交办件办理情况

9 月 15 日至 9 月 21 日，黄山市 12345 政务服务便民热线共受理省 12345 交办件 10 件（含一单两转 1 件）。截至 9 月 29 日，已办结 9 件，办结率 90%，经市 12345 热线平台回访，不满意 5 件、满意 3 件、匿名 1 件、办理中 1 件。

序号	承办部门	办件量（件）	办结量（件）	平台回访情况
1	黄山区	4	3	不满意 2 件 满意 1 件 办理中 1 件
2	屯溪区	2	2	满意 1 件 匿名 1 件
3	休宁县	2	2	不满意 1 件 满意 1 件
4	歙县	1	1	不满意
5	市住房城乡建设局	1	1	满意
6	市卫生健康委	1	1	不满意

四、黄山市退役军人优待政策热点问题回应

1. 请问退役军人持优待证能否免费游黄山市景区？

近年来，我市不断提升退役军人优待工作质量，大力营造拥军崇军的浓厚社会氛围。全市目前面向全国军人军属、退役军人和其他优抚对象提供门票减免优待的 A 级以上景区 27 处，具体优待政策是：现役军人、残疾军人、“三属”

免门票，军属、退役军人门票半价。下一步，我们将持续推动拥军优属政策落地落实，扩大退役军人优待证使用场景，提高优待证“含金量”，让退役军人优待证使用更安心、暖心、放心。

2.请问退役军人持优待证能否免费乘坐黄山市公交车？

2023年7月1日起，全国持优待证的退役军人和“三属”在黄山市可免费乘坐常规公交线路，彰显拥军优属传统，让尊崇更便捷。持有《中华人民共和国退役军人优待证》和《中华人民共和国烈士、因公牺牲军人、病故军人遗属优待证》的优待对象，在黄山市可免费乘坐常规公交线路，但是不含城际公交线路、旅游专线、临时专线及定制公交等非常规线路。市中心城区共24条优待路线，包含1路、21路、230路、6003路等线路。其他区县以当地公布为准。

乘车时，只需出示优待证并经驾驶员或工作人员查验，即可享受免费乘车待遇。

（答复内容由市退役军人事务局提供）