

热线办理周报（四十二）

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

10月13日至10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）6811件（直接来电6083件、网络留言728件），日均为民服务973件。其中咨询类4194件、投诉类1819件、求助类438件、举报类225件、建议类106件、表扬类29件。其中咨询类工单直办率97.16%。

（二）上期办理情况

10月6日至10月12日，共办理各渠道群众来电（留言）7032件，办结6923件。诉求主要集中在：科体文宣旅游类202件、市场监管消费维权类183件、城市管理市容环卫类128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、劳动和社会保障类。

（一）城市管理类346件，较上周上升3.59%。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307件，较上周上升28.99%。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246件，较上周下降11.51%。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241件，较上周上升48.77%。主要涉

及噪声污染、大气污染、固体废物污染等问题；

(五)劳动和社会保障类 207 件，较上周上升 28.57%。
主要涉及工资福利、社会保险、劳动保护等问题。

三、省 12345 交办件办理情况

10月6日至10月12日，黄山市12345政务服务便民热线共受理省12345交办件21件。截至10月20日，已办结9件，办结率42.86%，经市12345热线平台回访，满意3件、不满意2件、无人接听2件、理解1件、匿名1件、办理中12件。

序号	承办部门	办件量(件)	办结量(件)	平台回访情况
1	歙县	8	4	满意2件 不满意2件 办理中4件
2	黟县	4	1	满意1件 办理中3件
3	黄山区	2	2	匿名1件 无人接听1件
4	屯溪区	2	0	均在办理中
5	市民政局	2	0	均在办理中
6	徽州区	1	1	无人接听
7	休宁县	1	0	办理中
8	祁门县	1	1	理解

四、黄山市户口迁移热点问题回应

1.请问公租房、廉租房，户口如何迁入？

依据《安徽省户政管理工作规范（2021版）》，需要提

供申请人《居民户口簿》；公租房、廉租房相关使用证明；申请人有配偶、子女、父母随迁的，需提供申请人与随迁人员的亲属关系证明。

2.请问父母均为军人，如何为未成年子女迁移立户？

依据《安徽省户政管理工作规范（2021版）》，需要提供申请人《居民户口簿》；父母为双军人身份说明材料；不动产权证书（房地产权证）（住宅性质）或经房屋主管部门备案的购房合同；父母《结婚证》；直系亲属关系证明。

（答复内容由市公安局提供）

五、本周接听活动预告

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（10月20日—10月24日）接听安排分别为：市司法局、市财政局、市人力资源社会保障局、市自然资源和规划局。请各单位要按照活动安排，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呼叫中心。（联系人：王阿敏；联系电话：0559—2588061）。