

热线办理周报（四十）

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

9月29日至10月5日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）7606件（直接来电7061件、网络留言545件），日均为民服务1087件。其中咨询类4217件、投诉类2691件、求助类363件、建议类148件、举报类139件、表扬类48件。其中咨询类工单直办率97.97%。

（二）上期办理情况

9月22日至9月28日，共办理各渠道群众来电（留言）6077件，办结5559件。诉求主要集中在：城市管理市容环卫类192件、城乡建设物业管理类133件、市场监管消费维权类130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领域分别为科体文宣类、城市管理类、交通运输类、市场监管类、环境保护类。

（一）科体文宣类684件，较上周上升368.49%。主要涉及旅游、文化、体育等问题；

（二）城市管理类422件，较上周上升1.44%。主要涉及公共区域秩序、市容环卫、公共设施等问题；

（三）交通运输类326件，较上周上升60.59%。主要涉及交通管理、公交、出租车等问题；

（四）市场监管类290件，较上周上升27.19%。主要涉

及消费维权、市场管理、物价管理等问题；

(五) 环境保护类 234 件，较上周上升 12.5%。主要涉及噪声污染、大气污染、固体废物污染等问题。

三、省 12345 交办件办理情况

9月22日至9月28日，黄山市12345政务服务便民热线共受理省12345交办件15件（含一单两转1件）。截至10月6日，已办结7件，办结率46.67%，经市12345热线平台回访，不满意4件、理解2件、无人接听1件、办理中8件。

序号	承办部门	办件量(件)	办结量(件)	平台回访情况
1	歙县	4	1	理解1件 办理中3件
2	黟县	3	3	不满意2件 无人接听1件
3	黄山区	2	2	不满意2件
4	市公安局	2	1	理解1件 办理中1件
5	屯溪区	1	0	办理中
6	黄山高新区管委会	1	0	办理中
7	市文化和旅游局	1	0	办理中
8	市市场监管局	1	0	办理中
9	市烟草专卖局	1	0	办理中

四、黄山部分景区对全国公安民警免票政策热点问题回应

1.请问黄山市哪些景区针对全国公安民警免票?

黄山风景区、西递景区、宏村景区、唐模景区、潜口民宅博物馆、徽州古城景区、花山谜窟景区（日游）、东黄山度假区、太平湖景区、新安江山水画廊景区、雄村景区、南屏景区、新安江滨水旅游区、打鼓岭景区、古城岩景区、岩寺新四军军部旧址纪念馆、屏山景区、许村古村落景区、木坑竹海景区、黟县古城景区、黄山市中国供销主题园景区、程大位故居、戴震纪念馆、卢村景区、五里景区、深冲景区、北岸瞻淇景区。

2.请问免票对象和注意事项有哪些?

全国在编在岗公安民警凭本人《人民警察证》免费游览。

注意事项：1.请符合条件的游客务必携带本人有效证件原件；
2.入园人须与窗口登记信息保持一致，否则将无法检票入园；
3.免费仅限于景区首道门票，不包含景区内部其他收费景点与项目。

（答复内容由市文化和旅游局提供）