

热线办理周报（四十一）

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

10月6日至10月12日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）7032件（直接来电6289件、网络留言743件），日均为民服务1005件。其中咨询类4362件、投诉类1836件、求助类455件、举报类212件、建议类135件、表扬类32件。其中咨询类工单直办率97.78%。

（二）上期办理情况

9月29日至10月5日，共办理各渠道群众来电（留言）7606件，办结6924件。诉求主要集中在：科体文宣旅游类647件、市场监管消费维权类192件、城市管理公共区域秩序类173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、交通运输类、科体文宣类。

（一）城市管理类334件，较上周下降20.85%。主要涉及市容环卫、公共区域秩序、公共设施等问题；

（二）市场监管类278件，较上周下降4.14%。主要涉及消费维权、食品药品监管、市场管理等问题；

（三）城乡建设类238件，较上周上升40%。主要涉及物业管理、房屋交易、城乡规划等问题；

（四）交通运输类225件，较上周下降30.98%。主要涉

及交通管理、网约车、公交等问题；

(五)科体文宣类 223 件，较上周下降 67.40%。主要涉及旅游、科技、体育等问题。

三、省 12345 交办件办理情况

9月29日至10月5日，黄山市12345政务服务便民热线共受理省12345交办件2件（含一单两转1件）。截至10月13日，已办结1件，办结率50%，经市12345热线平台回访，满意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 | 徽州区 | 1 | 1 | 满意 |
| 2 | 屯溪区 | 1 | 0 | 办理中 |
| 3 | 市公积金中心 | 1 | 0 | 办理中 |

四、黄山市住房公积金相关政策热点问题回应

1.请问高校毕业生有哪些住房公积金贷款支持政策？

缴存人为大专、本科、硕士、博士毕业生，在我市购买自住住房申请住房公积金贷款，符合贷款条件的，贷款额度在可贷额度基础上分别增加5万元、10万元、15万元、20万元，借款人、共同借款人同时符合条件的，就高计算。该政策可与相关贷款额度上浮的政策叠加计算，但不高于现行最高贷款额度。申请时另须提供通过学信网可查询的个人学历证书。

2.请问购买自住住房提取住房公积金有哪些政策调整？

阶段性放宽购买自住住房提取住房公积金：2018年以来购买的自住住房，且房屋产权未发生变更的，可提取本人、配偶、父母、子女的住房公积金账户余额，每人每年可提取一次，提取金额合计不超过首付款金额（一次性付清的不超过总房款）、契税及维修基金之和。

（答复内容由市公积金中心提供）

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13日—10月17日）接听安排分别为：市科技局、市工业和信息化局、市公安局、市民政局。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）。