

热线办理周报（四十四）

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

10月27日至11月2日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6302件（直接来电5711件、网络留言591件），日均为民服务900件。其中咨询类3906件、投诉类1548件、求助类470件、举报类217件、建议类141件、表扬类20件。其中咨询类工单直办率96.65%。

（二）上期办理情况

10月20日至10月26日，共办理各渠道群众来电（留言）6214件，办结6135件。诉求主要集中在：科体文宣旅游类147件、市场监管消费维权类142件、城市管理市容环卫类133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、环境保护类、劳动和社会保障类。

（一）城市管理类 310 件，较上周持平。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 264 件，较上周上升 21.66%。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 259 件，较上周上升 10.21%。主要涉及物业管理、房屋交易、城乡规划等问题；

（四）环境保护类 201 件，较上周上升 2.55%。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 193 件，较上周上升 31.29%。
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 20 日至 10 月 26 日，黄山市 12345 政务服务便民热线共受理省 12345 交办件 9 件（含一单两转 2 件）。截至 11 月 3 日，已办结 7 件，办结率 77.78%，经市 12345 热线平台回访，满意 2 件、理解 2 件、不满意 2 件、无人接听 1 件、办理中 2 件。

序号	承办部门	办件量（件）	办结量（件）	平台回访情况
1	歙县	5	5	理解 2 件 不满意 2 件 满意 1 件
2	黄山高新区管委会	2	1	无人接听 1 件 办理中 1 件
3	市市场监管局	2	1	无人接听 1 件 办理中 1 件
4	屯溪区	1	0	办理中
5	徽州区	1	1	满意

四、专业技术人员职业资格考试热点问题回应

1. 请问专业技术人员职业资格考试如何报名？

目前安徽省人事考试机构组织实施的各项专业技术人员职业资格考试均实行网络报名，其中：全国注册咨询工程师（投资）、注册建筑师（一级、二级）、监理工程师、环境影响评价工程师、注册计量师（一级、二级）、社会工作者（初级、中级、高级）、翻译（一、二、三级）、经济（初

级、中级、高级)、设备监理师、审计(初级、中级、高级)、注册测绘师、出版(初级、中级)、注册城乡规划师、勘察设计注册工程师(17个专业)、中级注册安全工程师、执业药师(药学、中药学)、一级注册消防工程师、一级造价工程师、一级建造师、新闻记者等资格考试通过中国人事考试网“全国专业技术人员资格考试报名服务平台”

(<http://zg.cpta.com.cn>)报名;全国计算机技术与软件(初级、中级、高级)资格水平考试通过中国计算机技术职业资格网(<http://www.ruankao.org.cn>)报名;全国通信(初级、中级)专业技术人员职业水平考试通过全国通信专业技术人员职业水平考试网(<http://www.txks.org.cn>)报名;安徽省二级建造师、二级造价工程师和初级注册安全工程师资格考试通过安徽省人事考试网(<http://www.apta.gov.cn>)报名。各项资格考试网上报名流程略有不同,一般包括提交报名信息、在线核查、现场核查(仅未通过在线核查人员参加)、缴费等环节,请按报名网站的具体指引进行操作。

2.请问专业技术人员职业资格考试何时报名?

人社部办公厅每年初发布全国专业技术人员职业资格考试计划,安徽省人社厅每年发布省内专业技术人员职业资格考试计划(均含考试时间安排),可通过发布单位官网查询。安徽省各项考试报名时间及有关安排均通过安徽省人事考试网(<http://www.apta.gov.cn>)发布。报名时间一般安排在考前3个月左右,其中全国统一考试以上级部门确定的报名时间为准。

（答复内容由市人力资源社会保障局提供）

五、本周接听活动预告

根据“暖民心、接热线”活动的通知，本周（11月3日—11月7日）接听安排分别为：市水利局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市退役军人事务局。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）。