

热线办理周报（四十六）

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

11月10日至11月16日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6871件（直接来电6285件、网络留言586件），日均为民服务982件。其中咨询类3941件、投诉类2050件、求助类511件、举报类191件、建议类140件、表扬类38件。其中咨询类工单直办率96.45%。

（二）上期办理情况

11月3日至11月9日，共办理各渠道群众来电（留言）6211件，办结6124件。诉求主要集中在：市场监管消费维权类162件、城市管理市容环卫类159件、城乡建设物业管理类127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、科体文宣类、交通运输类、城乡建设类、市场监管类。

（一）城市管理类430件，较上周上升21.81%。主要涉及市容环卫、公共区域秩序、公共设施等问题；

（二）科体文宣类339件，较上周上升154.89%。主要涉及旅游、科技、体育等问题；

（三）交通运输类286件，较上周上升68.24%。主要涉及交通管理、公交、出租车等问题；

（四）城乡建设类277件，较上周上升10.80%。主要涉

及物业管理、房屋交易、城乡规划等问题；

（五）市场监管类 271 件，较上周上升 18.34%。主要涉及消费维权、食品药品监管、市场管理等问题。

三、省 12345 交办件办理情况

11月3日至11月9日，黄山市12345政务服务便民热线共受理省12345交办件14件。截至11月17日，已办结9件，办结率64.29%，经市12345热线平台回访，无人接听3件、满意2件、不满意2件、理解2件、办理中5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	3	不满意2件 无人接听1件 办理中1件
2	徽州区	2	0	均在办理中
3	休宁县	2	2	满意1件 无人接听1件
4	祁门县	2	2	满意1件 无人接听1件
5	屯溪区	1	0	办理中
6	黟县	1	0	办理中
7	市公安局	1	1	理解
8	市交通运输局	1	1	理解

四、大、中专学生户口迁移热点问题回应

1.请问大、中专学生升学户口迁移怎么办理？

依据《安徽省户政管理工作规范（2021版）》，被大、

中专院校录取的新生，入学时可以凭录取通知书自愿选择将户口迁往学校。在校期间需迁移户口的，凭学校出具的接收证明，比照新生入学办理户口迁移。

2.请问大、中专学生毕业后户口怎么迁移？

依据《安徽省户政管理工作规范（2021版）》，毕业后两年之内可按照“来去自愿”原则，在入学前户口迁出地、现工作地（城镇）、实际居住地（城镇）自由落户。有合法稳定住所的，在常住地直接登记为家庭户；无合法稳定住所的，可以在就业地人才交流中心登记集体户或登记公共集体户。

（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（11月17日—11月21日）接听安排分别为：市体育局、市统计局、市林业局、市医保局。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）。