

热线办理周报（四十八）

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

11月24日至11月30日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6210件（直接来电5798件、网络留言412件），日均为民服务887件。其中咨询类3724件、投诉类1628件、求助类532件、举报类189件、建议类111件、表扬类26件。其中咨询类工单直办率98.58%。

（二）上期办理情况

11月17日至11月23日，共办理各渠道群众来电（留言）6681件，办结6573件。诉求主要集中在：科体文宣旅游类168件、市场监管消费维权类156件、城市管理市容环卫类141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、交通运输类。

（一）城市管理类 395 件，较上周上升 17.21%。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 259 件，较上周下降 3.00%。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 192 件，较上周下降 17.95%。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 188 件，较上周上升 0.53%。主要涉

及噪声污染、大气污染、固体废物污染等问题；

（五）交通运输类 188 件，较上周下降 9.18%。主要涉及交通管理、公交、出租车等问题。

三、省 12345 交办件办理情况

11 月 17 日至 11 月 23 日，黄山市 12345 政务服务便民热线共受理省 12345 交办件 16 件（含一单四转 1 件、一单两转 2 件）。截至 12 月 1 日，已办结 11 件，办结率 68.75%，经市 12345 热线平台回访，满意 1 件、不满意 4 件、理解 4 件、匿名 1 件、无人接听 1 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	7	6	理解 3 件 不满意 1 件 满意 1 件 匿名 1 件 办理中 1 件
2	屯溪区	2	2	满意 1 件 不满意 1 件
3	黄山区	2	0	均在办理中
4	徽州区	2	2	不满意 2 件
5	黟县	2	1	不满意 1 件 办理中 1 件
6	市公安局	1	1	不满意
7	市交通运输局	1	1	无人接听
8	市体育局	1	1	不满意
9	市税务局	1	1	理解

10	市邮政管理局	1	0	办理中
11	电信黄山分公司	1	0	办理中

四、高校毕业生就业补贴问题回应

1.请问高校毕业生灵活就业社会保险补贴政策有哪些？

对离校2年内未就业高校毕业生灵活就业并以个人身份缴纳社会保险费的，按照每人每月给予350元职工养老保险补贴（享受最低生活保障的职工养老保险补贴为每人每月450元）和100元职工医疗保险补贴，补贴期限不超过24个月。

2.请问高校毕业生就业见习补贴政策有哪些？

经认定的见习单位吸纳离校2年内未就业高校毕业生和16—24岁失业青年参加3—12个月就业见习，见习单位给予见习人员每人每月不低于2000元的生活补助，其中就业补助资金按照每人每月1400元的标准给予见习单位见习补贴，按照见习人员人均200元、100元标准给予见习单位一次性见习指导和购买人身意外伤害商业保险补贴。

（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（12月1日—12月5日）接听安排分别为：市政府政研室、市地震局、市公共资源交易中心、市机关事务管理中心。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）。