

热线办理周报（四十九）

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

12月1日至12月7日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6363件（直接来电5980件、网络留言383件），日均为民服务909件。其中咨询类3833件、投诉类1542件、求助类593件、举报类215件、建议类158件、表扬类22件。其中咨询类工单直办率96.79%。

（二）上期办理情况

11月24日至11月30日，共办理各渠道群众来电（留言）6210件，办结6128件。诉求主要集中在：城市管理市容环卫类167件、科体文宣旅游类136件、市场监管消费维权类135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、民生服务类。

（一）城市管理类362件，较上周下降8.35%。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240件，较上周上升25%。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235件，较上周下降9.27%。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196件，较上周上升4.26%。主要涉

及交通管理、公交、网约车等问题；

(五)民生服务类 195 件，较上周上升 27.45%。主要涉及供水、通信服务、供气、供热等问题。

三、省 12345 交办件办理情况

11月24日至11月30日，黄山市12345政务服务便民热线共受理省12345交办件14件（含一单两转1件）。截至12月8日，已办结11件，办结率78.57%，经市12345热线平台回访，满意5件、无人接听3件、不满意2件、理解1件、办理中3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	满意1件 理解1件 不满意1件 办理中1件
2	屯溪区	2	1	满意1件 办理中1件
3	休宁县	2	1	满意1件 办理中1件
4	祁门县	2	2	满意1件 无人接听1件
5	徽州区	1	1	不满意
6	黄山风景区管委会	1	1	满意
7	市教育局	1	1	无人接听
8	市市场监管局	1	0	办理中
9	市信访局	1	1	无人接听

四、二孩、三孩补贴与育儿补贴热点问题回应

1.请问二孩、三孩补贴与育儿补贴是否合并执行?

根据国家有关育儿补贴政策衔接“就高不就低”原则，国家育儿补贴制度实施后，安徽省(含各市、县)一次性家庭育儿补贴要与其合并执行。其中：本地一次性家庭育儿补贴标准低于国家标准的地区，执行国家标准；个别高于国家标准的地区，执行本地一次性家庭育儿补贴标准。

2.请问育儿补贴何时发放?

黄山市于11月27日开始发放育儿补贴，按照小孩出生年份实行分批发放，原则上于12月底前将现有已申请人员发放完毕。

(答复内容由市卫生健康委提供)

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8日—12月12日)接听安排分别为：黄山广电台、市公积金中心、黄山建投集团、黄山产投集团(市供销社、黄山供销集团)。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)。