

热线办理周报（五十）

一、热线基本情况

（一）本期受理情况

12月8日至12月14日，黄山市12345政务服务便民热线接受各渠道群众来电（留言）6541件（直接来电6155件、网络留言386件），日均为民服务934件。其中咨询类3912件、投诉类1711件、求助类581件、举报类185件、建议类132件、表扬类20件。其中咨询类工单直办率98.16%。

（二）上期办理情况

12月1日至12月7日，共办理各渠道群众来电（留言）6363件，办结6277件。诉求主要集中在：城市管理市容环卫类152件、市场监管消费维权类145件、劳动和社会保障工资福利类122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领域分别为市场监管类、城市管理类、城乡建设类、交通运输类、劳动和社会保障类。

（一）市场监管类 404 件，较上周上升 68.33%。主要涉及消费维权、食品药品监管、市场管理等问题；

（二）城市管理类 355 件，较上周下降 1.93%。主要涉及市容环卫、公共区域秩序、公共设施等问题；

（三）城乡建设类 258 件，较上周上升 9.79%。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 199 件，较上周上升 1.53%。主要涉

及交通管理、公交、出租车等问题；

（五）劳动和社会保障类 179 件，较上周上升 5.92%。
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

12 月 1 日至 12 月 7 日，黄山市 12345 政务服务便民热线共受理省 12345 交办件 13 件（含一单两转 1 件）。截至 12 月 15 日，已办结 10 件，办结率 76.92%，经市 12345 热线平台回访，满意 2 件、不满意 4 件、理解 1 件、匿名 1 件、无人接听 2 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	黄山区	3	2	理解 1 件 无人接听 1 件 办理中 1
2	歙县	3	3	不满意 2 件 满意 1 件
3	屯溪区	2	1	不满意 1 件 办理中 1 件
4	黄山风景区管委会	1	1	不满意
5	市人力资源社会保障局	1	1	满意
6	市卫生健康委	1	1	无人接听
7	市市场监管局	1	1	匿名
8	黄山学院	1	0	办理中
9	市烟草专卖局	1	1	匿名

四、农业农村帮扶热点问题回应

1.请问符合监测范围的农户若要申请成为监测对象，有哪些方式可以申请？

一是书面申请；二是通过全国防返贫监测和乡村振兴咨询服务电话申请；三是通过安徽省防止返贫监测对象申报小程序申请；四是通过全国防返贫监测信息系统手机 app 申请。

2.哪些属于脱贫人口转移性收入计算范畴？

一是最低生活保障金。二是特困人员救助供养金。三是养老金或离退休金。四是计划生育金。五是生态补偿金。六是产业奖励。七是赡养费、残疾人补贴、农业直接补贴等其他转移性收入。

（答复内容由市农业农村局提供）

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15日—12月19日）接听安排分别为：市税务局、黄山市消防救援局、人民银行黄山市分行、黄山金融监管分局。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）。