



政务服务热线工作通报

2023 年第 11 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2023 年 12 月 22 日

2023 年 11 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

一、工作动态

为贯彻落实省 12345 热线监管平台工作要求,推进我市热线标准化建设进程,市政府 12345 热线服务中心下发《关于进一步规范热线工单办理标准的通知》、《关于进一步加强 12345 政务服务便民热线与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气公共事业服务热线联动机制的通知》,进一步规范对热线工单和群众紧急诉求事项的办理。

二、运行情况

(一) 12345 热线运行情况

1、**运行基本数据**。共受理企业群众来电 69991 件，其中，话务员在线直接答复咨询 48924 件，各责任单位承办公单 21067 件，办结率 99.6%，按期办结率 98.18%，群众满意率 87%。群众诉求主要集中在：人力资源和社会保障类 13287 件，占比 27.22%；社会治安与综合治理类 5375 件，占比 11.01%；市场管理类 4932 件，占比 10.01%；交通运输与交通秩序类 4778 件，占比 9.79%；住房与城乡建设类 4075 件，占比 8.35%；公共服务类 4000 件，占比 8.19%；城市管理类 3774 件，占比 7.73%。

2、**工单办理考核**。全市 79 个热线承办单位综合考评等级评价为 A 类的 60 个，C 类 2 个，D 类及以下 3 个，工单量为 0 的 14 个。县市区综合指标考核分值排名前三位的分别是：云溪区（98.2 分）、南湖新区（97.8 分）、岳阳县（97.2 分）和临湘市（97.2 分）。工单量 100 件以上的市直及中央省属驻岳单位综合指标考核分值排名前三位的分别是市人社局（98.5 分）、市邮政管理局（97.9 分）和市公安交警支队（97.6 分）。

3、**知识库管理**。市政府 12345 热线服务中心对所有承办单位上传的知识库条目进行集中统一梳理，共搜集过期条目 38 条，重复条目 419 条，待更新 317 条，待上传 45 条。部分承办单位对知识库内容已逐条进行细致核实，华容县、君山区和市人社局等单位积极配合，已将相关知识库条目上传到位。

4、**人大代表诉求办理**。共受理人大代表来电 85 件，其中，话务员在线直接答复咨询 32 件，各责任单位承办公单 53 件。工单按期办结率和人工回访率均为 100%，办理满意率 94.17%。

5、涉企诉求办理。受理涉企诉求 868 件，其中，在线直接答复 688 件，各责任单位承办工单 180 件，全部按时办结。涉企工单全部人工回访，企业评价满意 848 件，满意率 97.69%。企业反映诉求主要集中在：人力资源和社会保障类（230 件）、市场监管类（161 件）和开办企业咨询类（111 件）。

（二）市长信箱运行情况

1、运行基本数据。市长信箱平台共受理群众来信 1213 件。其中，12345 热线微信公众号诉求 245 件，红网领导留言 12 件，政务服务投诉 9 件，政协委员微建议 113 件，已在市政府门户网站公开信件 83 件，群众满意率 87.96%。受理省 12345 指挥监管平台派发的中国政府网总理留言 22 件，省长信箱来信 84 件，湘易办诉求工单 54 件，国家政务服务网 3 件，均在期限内办结。

2、信件办理考核。全市 76 个市长信箱承办单位综合考评等级评价为 A 类的 53 个，B 类 3 个，C 类 2 个，信件量为 0 的 18 个。县市区市长信箱办理综合考核分值排名前三位的分别是：城陵矶新港区（100 分）、屈原管理区（100 分）、湘阴县（99.33 分）和华容县（99.26 分）。信件办理量在 15 件以上的市直单位综合考核分值排名前三的有：市教体局（100 分）、市公安交警支队（99.38 分）和市人社局（98.67 分）。

三、工作经验交流

（一）湘阴县集中开展 12345 热线宣传工作。湘阴县以政务公开主题月活动为契机，在县左宗棠广场开展 12345 热线和县市长信箱工作政务公开宣传，设置宣传栏 4 块，当场发放 12345 热线宣传资料 600 余份，解答群众疑惑 30 余次。同时，利用政务直播解说市 12345 热线受理内容和办理程序，增进了群众对 12345 热线工作的了解。

（二）市市场监督管理局开展“局领导接听接访日”活动。市市场监督管理局积极开展“局领导接听接访日”活动，局党组书记、局长李青松带头接待来访群众和接听热线电话，认真回应群众关心关注的问题。截止 11 月底，已有 4 位局班子成员开展了接听接访活动，共接听咨询投诉电话 30 个，接待来访群众 6 人次。

四、存在的问题

经对日常监管工作情况和运行数据进行梳理分析，本月度市 12345 热线和市长信箱运行主要存在以下问题：

（一）湘阴县热线咨询工单办理敷衍。市民来电咨询湘阴县购房契税优惠的政策，经市 12345 热线平台回访，市民反馈部门仅告知县发改委办公电话，要其自行联系，市民拨打电话号码为空号；

（二）汨罗市热线工单办理敷衍。市民投诉退还购房定金问题，汨罗市结案回复是“相关部门已对接了企业，企业承诺五个工作日内退还定金”，市 12345 热线平台首次回访，市民反馈部门未联系也未进行处理。工单退回后，汨罗市再次以相同内容提交，经市 12345 热线平台再次回访，市民称相关部门要其到法院起诉；

（三）岳阳楼区 3 封“问政湖南”的领导留言未及时处理，经多次催促，均未在规定时间内回复；

（四）岳阳经开区热线咨询工单未回复办理。市民来电咨询 2022 年良田直补金未发放问题，经市热线平台两次回访市民，反馈一直未联系回复；

（五）市应急管理局应办热线工单 7 件，按期办结仅 1 件，按期办结率为 14.29%，热线综合考评等级为 E 类；

（六）市国资委应办热线工单 23 件，超期未办 4 件，返工重办 6 件，热线综合考评等级为 D 类；

（七）市水利局应办热线工单 6 件，超期办结 2 件，返工重办 2 件，热线综合考评等级为 E 类；

（八）市交通运输局热线工单回复过于简单，为凑足结案要求字数在回复内容中使用重复标点符号代替，被省 12345 监管平台抽查发现并扣分；

（九）市公路建养中心查收热线工单不认真核实，退单理由中将诉求人反映的海关路和桂花园路错误写为联港南路；

（十）市广播电视台热线知识库维护更新不力，部分知识库条目上传时间为 2016 年，经市 12345 热线服务中心多次催促仍不及时更新；

（十一）市中心城区城市管理类工单推诿现象凸显。11 月份，市 12345 热线平台收到市民投诉反映中心城区的桂花园路路灯不亮、东风广场至市六中道路旁下水道堵塞、长康路路面破损、际华路井盖异响等问题，岳阳楼区、岳阳经开区、临港新区、市城管局、市住建局、市公路建养中心和市城运集团就相关问题的处理互相推诿，有的单位甚至不到现场核实就申请退单，导致工单长期流转，群众诉求得不到及时有效处理。

五、下一步工作要求

年终已至，各 12345 热线和市长信箱承办单位要对全年工作进行认真梳理总结，提前谋划 2024 年工作，相关工作情况于 12 月底前报送至市政府 12345 热线服务中心。

2024 年，市政府 12345 热线服务中心将对考核内容进行适当调整，在原有考核指标的基础上，将退单数量、退单没有上传现场核实照片或依据文件、自己退单后经核实又属于本单位职责范围等纳入日常考核内容，各 12345 热线和市长信箱承办单位要严格按照有关工作

要求，进一步压实工单办理责任，努力提升 12345 热线和市长信箱办理工作质效，切实发挥好 12345 热线和市长信箱联系党委政府和群众的“桥梁”作用。

- 附件：1、2023 年 11 月岳阳市 12345 政务服务热线综合评价表
2、2023 年 11 月岳阳市市长信箱办理综合评价表
3、2023 年 11 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表
4、2023 年 11 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2023 年 11 月岳阳市 12345 政务服务热线综合评价表

县（市）区											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
云溪区	541	541	100%	541	100%	10	1.85%	38	7.13%	98.2	A
南湖新区	530	530	100%	530	100%	12	2.26%	47	8.85%	97.8	A
岳阳县	1754	1754	100%	1753	99.94%	42	2.39%	204	11.65%	97.2	A
临湘市	1336	1336	100%	1336	100%	35	2.62%	161	11.39%	97.2	A
君山区	567	567	100%	567	100%	17	3%	67	11.28%	97.1	A
华容县	1081	1081	100%	1081	100%	44	4.07%	125	11.73%	96.8	A
岳阳经开区	1241	1240	99.92%	1239	99.84%	65	5.24%	170	13.29%	96.2	A
屈原管理区	194	194	100%	194	100%	17	8.76%	29	13.81%	95.5	A
平江县	1722	1721	99.94%	1673	97.15%	98	5.69%	219	13.36%	95.3	A
湘阴县	1669	1668	99.94%	1606	96.23%	86	5.15%	243	14.49%	94.9	A
城陵矶新港区	122	122	100%	121	99.18%	8	6.56%	22	18.33%	94.8	A
汨罗市	1518	1500	98.81%	1437	94.66%	65	4.28%	209	13.14%	94.6	A
岳阳楼区	3610	3550	98.34%	3465	95.98%	213	5.90%	570	15.33%	94.1	A
行政事业单位											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市公安交警支队	721	721	100%	721	100%	12	1.66%	81	10.40%	97.6	A
市住建局	306	306	100%	306	100%	23	7.52%	47	15.26%	95.4	A
市公安局	329	329	100%	328	99.70%	13	3.95%	48	15.29%	96.1	A
市交通运输局	268	268	100%	266	99.25%	14	5.22%	37	13.03%	96.1	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	208	208	100%	207	99.52%	9	4.33%	31	15.27%	95.9	A
市卫健委	202	202	100%	202	100%	11	5.45%	30	15.15%	95.9	A
市人社局	150	150	100%	150	100%	3	2%	7	5.26%	98.5	A
市城管局	149	148	99.33%	148	99.33%	5	3.36%	11	7.64%	97.4	A
市教体局	103	103	100%	102	99.03%	1	0.97%	4	4.21%	98.7	A
市税务局	84	84	100%	82	97.62%	5	5.95%	11	13.41%	95.4	A
市医疗保障局	72	72	100%	71	98.61%	4	5.56%	7	8.54%	96.8	A
市生态环境局	59	59	100%	56	94.92%	3	5.08%	6	10.53%	95.4	A
市市场监督管理局	50	50	100%	49	98%	4	8%	5	9.43%	95.9	A
市广播电视台	28	28	100%	28	100%	0	0%	3	7.69%	98.5	A
市资规局	39	39	100%	39	100%	1	2.56%	4	10.53%	97.4	A
市工信局	21	21	100%	21	100%	3	14.29%	4	16.67%	93.8	A
市行政审批服务局	31	31	100%	31	100%	2	6.45%	0	0%	98.7	A
湖南理工学院	24	24	100%	24	100%	1	4.17%	2	8.70%	97.4	A

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市邮政管理局	186	186	100%	185	99.46%	3	1.61%	15	8.15%	97.9	A
市人民银行	20	20	100%	20	100%	0	0%	2	11.11%	97.8	A
岳阳职业技术学院	19	19	100%	19	100%	1	5.26%	1	4.55%	98	A
湖南民族职业学院	19	19	100%	19	100%	1	5.26%	3	14.29%	96.1	A
市烟草局	6	6	100%	5	83.33%	0	0%	0	0%	95	A
市公路建养中心	12	12	100%	12	100%	0	0%	0	0%	100	A
市文化旅游广电局	9	9	100%	9	100%	0	0%	0	0%	100	A
市民政局	9	9	100%	9	100%	1	11.11%	4	33.33%	91.1	A
市住房公积金管理中心	15	15	100%	15	100%	0	0%	0	0%	100	A
市司法局	12	12	100%	11	91.67%	0	0%	0	0%	97.5	A
市发改委	8	8	100%	8	100%	0	0%	0	0%	100	A
市财政局	5	5	100%	5	100%	0	0%	1	16.67%	96.7	A
市商务局	8	8	100%	8	100%	0	0%	0	0%	100	A
市消防救援支队	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
中南工业学校	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳海事局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市林业局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市气象局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市机关事务管理局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市档案馆	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市国防动员办公室	3	2	66.67%	2	66.67%	0	0%	0	0%	80	C
市农业农村局	2	2	100%	2	100%	1	50%	1	50%	80	C
市国资委	23	19	82.61%	18	78.26%	6	26.09%	3	16.67%	79.7	D
市应急管理局	7	5	71.43%	1	14.29%	0	0%	1	12.50%	63.2	E
市水利局	6	5	83.33%	4	66.67%	2	33.33%	1	20%	74.3	E
公共服务企业											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市移动公司	629	629	100%	629	100%	5	0.79%	121	18.91%	96.1	A
市水务集团公司	327	327	100%	327	100%	6	1.83%	38	11.01%	97.4	A
市公交集团公司	365	365	100%	351	96.16%	5	1.37%	22	6.23%	97.3	A
国网岳阳供电公司	209	209	100%	207	99.04%	10	4.78%	24	11.71%	96.4	A
岳阳华润燃气公司	183	183	100%	181	98.91%	12	6.56%	38	20.43%	94.3	A
市联通公司	139	139	100%	138	99.28%	11	7.91%	30	21.43%	93.9	A
市电信公司	122	122	100%	122	100%	4	3.28%	28	23.53%	94.6	A
市城投集团公司	78	78	100%	78	100%	8	10.26%	9	12%	95.5	A
市城运集团公司	71	71	100%	71	100%	3	4.23%	9	11.84%	96.8	A

附件 2:

2023 年 11 月岳阳市市长信箱办理综合评价表

县（市）区											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
城陵矶新港区	20	20	100.00%	20	100.00%	0	0.00%	20	100.00%	100.00	A
屈原管理区	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	100.00	A
湘阴县	30	30	100.00%	30	100.00%	0	0.00%	29	96.67%	99.33	A
华容县	27	27	100.00%	27	100.00%	0	0.00%	26	96.30%	99.26	A
临湘市	24	24	100.00%	24	100.00%	0	0.00%	23	95.83%	99.17	A
岳阳经开区	78	78	100.00%	78	100.00%	1	1.28%	73	93.59%	98.72	A
君山区	20	20	100.00%	20	100.00%	0	0.00%	18	90.00%	98.00	A
南湖新区	58	58	100.00%	58	100.00%	0	0.00%	52	89.66%	97.93	A
岳阳县	68	68	100.00%	68	100.00%	0	0.00%	58	85.29%	97.06	A
平江县	37	37	100.00%	37	100.00%	0	0.00%	31	83.78%	96.76	A
岳阳楼区	178	178	100.00%	178	100.00%	0	0.00%	145	81.46%	96.29	A
云溪区	34	34	100.00%	34	100.00%	0	0.00%	27	79.41%	95.88	A
汨罗市	47	47	100.00%	46	97.87%	0	0.00%	35	74.47%	94.26	A
行政事业单位											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市邮政管理局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市公安局	93	93	100.00%	93	100.00%	1	1.08%	84	90.32%	98.06	A
市住建局	73	73	100.00%	73	100.00%	0	0.00%	62	84.93%	96.99	A
市公安局交警支队	64	64	100.00%	64	100.00%	0	0.00%	62	96.88%	99.38	A
市人社局	45	45	100.00%	45	100.00%	0	0.00%	42	93.33%	98.67	A
市教体局	30	30	100.00%	30	100.00%	0	0.00%	30	100.00%	100.00	A
市资规局	22	22	100.00%	22	100.00%	0	0.00%	20	90.91%	98.18	A
市工信局	13	13	100.00%	13	100.00%	0	0.00%	10	76.92%	95.38	A
市交通运输局	12	12	100.00%	12	100.00%	0	0.00%	8	66.67%	93.33	A
市卫健委	11	11	100.00%	10	90.91%	0	0.00%	9	81.82%	93.64	A
市统计局	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	8	100.00%	100.00	A
市医疗保障局	7	7	100.00%	6	85.71%	0	0.00%	7	100.00%	95.71	A
市城管局	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	5	83.33%	96.67	A
市税务局	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	5	83.33%	96.67	A
市财政局	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	4	80.00%	96.00	A
市文化旅游广电局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	100.00	A
市住房公积金管理中心	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	100.00	A

部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	100.00	A
市应急管理局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市市场监督管理局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
湖南理工学院	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市生态环境局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	1	50.00%	90.00	A
市司法局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市林业局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市广播电视台	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市退役军人事务局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市行政审批服务局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市物流发展服务中心	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市乡村振兴局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市水利局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市商务局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市金融办	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市科技局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
岳阳职业技术学院	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市农业农村局	3	3	100.00%	1	33.33%	0	0.00%	3	100.00%	80.00	B
市发改委	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	80.00	B
市民政局	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	70.00	C
市烟草局	1	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	100.00%	70.00	C
公共服务企业											
部门名称	应办 理数	办 理 数	办 结 率	按 期 办 理 数	按 期 办 结 率	返 工 数	返 工 率	回 访 满 意 数	群 众 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市公交集团公司	25	25	100.00%	25	100.00%	0	0.00%	21	84.00%	96.80	A
市城投集团公司	14	14	100.00%	14	100.00%	0	0.00%	11	78.57%	95.71	A
岳阳华润燃气公司	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	7	70.00%	94.00	A
市水务集团公司	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	8	100.00%	100.00	A
市城运集团公司	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	8	100.00%	100.00	A
国网岳阳供电公司	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
三荷机场	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	1	33.33%	86.67	B

附件 3:

2023 年 11 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表

部门名称	加扣分值	指标名称	扣分明细
市交通运输局	-2	上级考核	承办单位未及时联系诉求人，虚假结案或结案不规范被省平台通报，每件扣 2 分（热线编号：460658）
市公路建养中心	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人，虚假结案或结案内容出现文不对题情况，每件扣 1 分（热线编号：449707）
湘阴县	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人，虚假结案或结案内容出现文不对题情况，每件扣 1 分（热线编号：453738）
汨罗市	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人，虚假结案或结案内容出现文不对题情况，每件扣 1 分（热线编号：453451）
岳阳经开区	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人，虚假结案或结案内容出现文不对题情况，每件扣 1 分（热线编号：448243）
市联通公司	-1	热线办理质量	承办单位未及时联系诉求人，虚假结案或结案内容出现文不对题情况，每件扣 1 分（热线编号：467931）
市城管局	-1	热线办理质量	（因推诿导致工单多次转派，但最后核实属于其应该承办的，每件扣 1 分 热线编号：390434）
市广播电视台	-1	知识库管理	知识库内容没有及时更新，导致呼叫中心在系统中依然按原有信息回复造成较大影响 每次扣 1 分。
市国防动员办公室	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
市农业农村局	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
市国资委	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 D 类
市水利局	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类
市应急管理局	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类
市农业农村局	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
三荷机场	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市发改委	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市民政局	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类
市烟草局	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类

附件 4:

2023 年 11 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

部门名称	加扣分值	指标名称	加分明细
岳阳县	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
华容县	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
湘阴县	+2	创新创优	湘阴县热线办在左宗棠广场开展 12345 热线宣传工作。
临湘市	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
汨罗市	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
云溪区	+2	创新创优	云溪区举办 12345 热线工作交流培训会，各镇（街）、区有关单位 12345 热线工作人员参加培训。
岳阳经开区	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
南湖新区	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
市教体局	+2	创新创优	市教体局召开局党组会，专题研讨了 12345 热线和市长信箱办理相关事宜。
市市场监督管理局	+2	创新创优	市市场监督管理局开展“局领导接听接待日”活动。
	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
岳阳楼区	+1	信件办理质量	表扬信件：185295

分送：各县市区人民政府，岳阳经济技术开发区、城陵矶新港区、南湖新区、屈原管理区，市直各单位，中央、省属驻岳各单位。

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2023 年 12 月 22 日印发