



政务服务热线工作通报

2024 年第 4 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2024 年 5 月 22 日

2024 年 4 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

一、工作动态

(一) 2024 年度“领导接听日和部门轮值日”活动启动。根据市政府统一安排,市 12345 热线服务中心于 2024 年 4 月至 7 月开展“领导接听日和部门轮值日”活动。4 月 2 日上午,秦山成副市长率先接听市 12345 热线电话,随后,岳阳经开区管委会主任徐杰峰、岳阳楼区区区长白再兴、平江县县长彭方建先后到市 12345 热线话务大厅接听群众和企业来电,共受理群众电话诉求 70 件,督办疑难工单 68 件,社会反响良好。

(二) 市 12329 公积金热线正式并入市 12345 热线。4 月 22 日,市 12329 公积金热线采用“双号并行”方式整合归并至市 12345 热线,

原市 12329 公积金热线呼入端口由原省住建厅转至市 12345 热线。市 12345 热线设置 12329 话务专席,专门受理有关住房公积金诉求事项。

(三) 承办单位陆续开展热线和市长信箱业务培训活动。为提高热线承办人员业务素质,进一步提升热线服务水平,岳阳楼区、岳阳经开区、屈原管理区、市人社局等单位召开 12345 热线和市长信箱业务培训会,市 12345 热线服务中心应邀安排专人进行指导。

二、12345 热线运行情况

市 12345 热线平台共受理群众和企业来电 67991 件,其中,话务员在线直接答复咨询 50115 件,各责任单位承办工单 17876 件,办结率 99.89%,按期办结率 99.07%,群众满意率 98.23%。

(一) 诉求类型。主要诉求类型:人力资源和社会保障类 10773 件,占比 22.95%;交通运输与交通秩序类 5245,占比 11.18%;社会治安与综合治理类 5070 件,占比 10.8%;公共服务类 4718 件,占比 10.05%;市场管理类 4692 件,占比 10%;住房与城乡建设类 4326 件,占比 9.22%;城市管理类 3985 件,占比 8.49%;农林水利类 1593 件,占比 3.39%。热点焦点:岳阳楼区梅溪桥洞口因积水被封闭,导致市民出行不便;三辉鑫厦由于小区变压器故障,导致整个小区长时间停电;岳阳楼区天伦城室内步行街三楼红黄蓝成长中心早教机构关门,多位市民要求退费;汨罗市归义镇山湖海小区的业主按精装房购房,但交付的是毛坯房,市民投诉较多。

(二) 工单考核。全市 79 个热线承办单位综合考评等级评价为 A 类的 59 个, B 类 3 个, C 类 1 个, D 类及以下 3 个,工单量为 0 的 13 个。县(市)区综合指标分值排名前三位的分别是:临湘市(98.4 分)、岳阳县(98 分)和云溪区(97.9 分)。月工单量 50 件以上的行政事业单位综合指标分值排名前三位的分别是:市公安交警支队

(99.1分)、市教体局(99.1分)、市邮政管理局(99分)和市人社局(99分)。工单量100件以上的公共服务企业综合指标分值排名前三位的分别是:市水务集团公司(99.2分)、岳阳移动分公司(98.9分)和市公交集团公司(97.5分)。

(三) 专线服务。1、人大代表反映社情民意专线诉求办理情况。市12345热线平台共受理人大代表来电126件,其中,话务员在线直接答复咨询58件,相关责任单位承办工单68件。工单按期办结率和人工回访率均为100%,满意率99.97%。2、政企通专线办理情况。市12345热线平台共受理涉企诉求806件,其中,话务员在线直接答复666件,相关责任单位承办工单140件,全部按时办结。涉企工单全部人工回访,企业评价满意138件,满意率98.57%。企业反映诉求主要集中在:人力资源和社会保障类(265件)、市场监管类(234件)和开办企业咨询类(148件)。

(四) 知识库管理。知识库内容更新311条,岳阳楼区、经开区、市住房公积金等单位知识库更新及时、质量较高。市生态环境局承办人员更换后未修改责任单位联系表,经市12345热线服务中心多次提醒仍未及时更新。

(五) 回访督办。经系统短信和人工抽查回访,核实不满意工单1356件,主要涉及城市管理市容类、城乡规划建设及房屋土地类、市民生活服务类、资源环境类、农林畜牧水利类等。所有不满意工单均已通过人工回访核实情况,842件已进行督办,其中,关于排水管道破损导致污水漏排至月形湖的专报经市政府批示后,群众诉求已处理到位。

三、市长信箱运行情况

市12345热线服务中心共受理群众来信1660件。其中,12345

热线微信公众号诉求 631 件，红网领导留言 12 件，政务服务投诉 5 件，政协委员微建议 60 件，已在市政府门户网站公开信件 65 件，群众满意率 92.05%。受理省 12345 指挥监管平台派发的中国政府网总理留言 48 件，国家政务服务网留言 2 件，省长信箱来信 100 件，湘易办诉求工单 45 件，均在期限内办结。

全市 76 个市长信箱承办单位综合考评等级评价为 A 类的 56 个，B 类 1 个，信件量为 0 的 19 个。县（市）区市长信箱信件办理量在 15 件以上且综合指标排名前三的有：云溪区（100 分）、临湘市（99.41 分）和岳阳县（99.35 分）。在行政事业单位和公共服务企业中，综合指标分值 100 分的单位有 27 个，信件办理量在 15 件以上且综合指标排名前三的有：市公安交警支队（100 分）、市教体局（98.89 分）和市交通运输局（98.82 分）。

四、工作经验交流

岳阳楼区 12345 政务服务热线“智能机器人”回访上线试运行。

为提升岳阳楼区 12345 政务服务热线工作效能，更好地为市民提供便捷、高效、贴心的政府服务，2024 年 4 月起，岳阳楼区 12345 政务服务热线“智能回访”开始试运行。“智能回访”充分依托 AI 人工智能技术应用通过语音识别、语义理解、文本分析等人工智能技术，实现人机协同服务，为准确掌握热线工单办理情况和客观统计群众的满意度提供了便利。

五、存在的问题

1、**华容县**有关部门办理热线工单不完整。某市民投诉酒店内聚众赌博和污水倒入湖泊等多个问题，华容县承办部门仅回复“已联系社区民警加强对该酒店的管控”，其它诉求没有答复，诉求人对办理结果不满意。

2、**汨罗市**有关部门办理热线工单敷衍了事。某市民咨询残疾人开办电脑培训班的相关流程和优惠政策，市 12345 热线平台抽查回访时，该市民反馈汨罗市残联未告知办理流程，仅给了社区号码要其自行联系，拨打社区电话表示其已搬离，一直未得知具体的办理流程。

3、**南湖新区**多部门办理热线工单，办理结果前后矛盾。某市民投诉开发商将小区内的车库改成洗车行，影响周边居民生活。市 12345 热线平台抽查回访时，该市民反馈有不同部门的工作人员联系他，一名工作人员回复允许改商铺，另一名工作人员回复不允许改商铺，两个部门答复后均未到现场进行处理。

4、**岳阳电信公司**办理热线工单不规范。存在未核实情况签收工单、结案时出现文不对题、群众反馈未联系未处理等情况，导致返工率高，考核等级为 B 类。

5、**岳阳华润燃气公司**应对热点诉求不积极。重庆燃气事件发生后，该公司在处理多位市民反映燃气费用计量问题的诉求时，既没有认真细致做好解释沟通工作，又不及时上传实时信息，导致此类工单大量增加，办理满意度低。

- 附件：1、2024 年 4 月岳阳市 12345 政务服务热线综合评价表
2、2024 年 4 月岳阳市市长信箱办理综合评价表
3、2024 年 4 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表
4、2024 年 4 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2024 年 4 月岳阳市 12345 政务服务便民热线综合评价表

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
临湘市	1063	1062	99.91%	1062	99.91%	29	2.73%	54	4.97%	98.4	A
岳阳县	1336	1336	100%	1336	100%	54	4.04%	80	5.93%	98	A
云溪区	421	421	100%	421	100%	16	3.80%	30	6.94%	97.9	A
华容县	979	976	99.69%	976	99.69%	46	4.70%	62	6.23%	97.6	A
屈原管理区	106	106	100%	106	100%	4	3.77%	9	8.04%	97.6	A
君山区	562	562	100%	562	100%	29	5.16%	45	8.24%	97.3	A
南湖新区	524	524	100%	524	100%	32	6.11%	49	9.25%	96.9	A
城陵矶新港区	108	108	100%	108	100%	10	9.26%	9	8.33%	96.5	A
岳阳楼区	3263	3260	99.91%	3246	99.48%	297	9.10%	272	8.47%	96.3	A
汨罗市	1456	1454	99.86%	1446	99.31%	130	8.93%	116	8.18%	96.3	A
湘阴县	1328	1328	100%	1300	97.89%	100	7.53%	105	7.92%	96.3	A
平江县	1492	1492	100%	1473	98.73%	149	9.99%	137	9.33%	95.8	A
岳阳经开区	1072	1072	100%	1069	99.72%	132	12.31%	110	10.21%	95.4	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	595	595	100%	595	100%	12	2.02%	17	2.68%	99.1	A
市住建局	320	320	100%	320	100%	32	10%	28	8.86%	96.2	A
市交通运输局	258	257	99.61%	256	99.22%	24	9.30%	10	3.82%	97	A
市公安局	227	227	100%	221	97.36%	17	7.49%	13	5.68%	96.6	A
市卫健委	193	193	100%	193	100%	9	4.66%	8	4.08%	98.3	A
市城管局	181	181	100%	180	99.45%	13	7.18%	12	6.19%	97.2	A
市邮政管理局	172	172	100%	171	99.42%	1	0.58%	6	3.77%	99	A
国家金融监督管理总局岳阳监管分局	144	143	99.31%	143	99.31%	6	4.17%	5	3.88%	98	A
市人社局	103	103	100%	103	100%	4	3.88%	1	0.94%	99	A
市税务局	78	78	100%	71	91.03%	11	14.10%	7	10%	92.5	A
市教体局	68	68	100%	68	100%	3	4.41%	0	0%	99.1	A
市医疗保障局	35	35	100%	35	100%	3	8.57%	1	2.94%	97.7	A
市资规局	28	28	100%	28	100%	0	0%	1	3.45%	99.3	A
市工信局	27	27	100%	27	100%	5	18.52%	7	26.92%	90.9	A
市民政局	27	27	100%	25	92.59%	3	11.11%	0	0%	95.6	A
市广播电视台	26	26	100%	26	100%	2	7.69%	1	3.70%	97.7	A
市生态环境局	25	25	100%	24	96%	2	8%	1	3.70%	96.5	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
市市场监督管理局	24	24	100%	23	95.83%	1	4.17%	0	0%	97.9	A
市行政审批服务局	23	23	100%	23	100%	1	4.35%	0	0%	99.1	A
湖南理工学院	21	21	100%	20	95.24%	5	23.81%	1	7.14%	92.4	A
市公路建养中心	18	18	100%	18	100%	1	5.56%	3	12.50%	96.4	A
市住房公积金管理	15	15	100%	15	100%	0	0%	0	0%	100	A
市人民银行	11	11	100%	11	100%	0	0%	0	0%	100	A
市文化旅游广电局	10	10	100%	10	100%	0	0%	0	0%	100	A
市发改委	7	7	100%	7	100%	1	14.29%	0	0%	97.1	A
岳阳职业技术学院	6	6	100%	6	100%	1	16.67%	0	0%	96.7	A
市财政局	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
市水利局	4	4	100%	4	100%	1	25%	0	0%	95	A
市应急管理局	3	3	100%	3	100%	1	33.33%	0	0%	93.3	A
市司法局	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
湖南民族职业学院	3	3	100%	3	100%	1	33.33%	0	0%	93.3	A
岳阳海事局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
中南工业学校	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市林业局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市消防救援支队	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市统计局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳监狱	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市公共资源交易中	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市农业农村局	2	2	100%	1	50%	0	0%	0	0%	85	B
市烟草局	2	2	100%	1	50%	0	0%	0	0%	85	B
市国资委	25	25	100%	21	84%	10	40%	4	17.39%	83.7	C
市国防动员办公室	2	2	100%	1	50%	1	50%	1	33.33%	68.3	E
市机关事务管理局	1	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	70	E
岳阳海关	1	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	40	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	666	666	100%	666	100%	19	2.85%	17	2.62%	98.9	A
国网岳阳供电公司	544	531	97.61%	502	92.28%	38	6.99%	39	6.95%	94.2	A
岳阳华润燃气公司	262	259	98.85%	259	98.85%	27	10.31%	38	13.38%	94.6	A
市公交集团公司	244	244	100%	233	95.49%	10	4.10%	4	1.65%	97.5	A
市水务集团公司	235	235	100%	235	100%	3	1.28%	7	2.90%	99.2	A
市城投集团公司	127	127	100%	127	100%	26	20.47%	17	14.05%	93.1	A
市联通公司	114	114	100%	114	100%	15	13.16%	2	1.82%	97	A
市城运集团公司	57	57	100%	57	100%	5	8.77%	3	5.36%	97.2	A
市电信公司	171	168	98.25%	154	90.06%	47	27.49%	17	9.14%	89.2	B

附件 2:

2024 年 4 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
云溪区	20	20	100.00%	20	100.00	0	0.00%	20	100.00%	100.0	A
屈原管理区	9	9	100.00%	9	100.00	0	0.00%	9	100.00%	100.0	A
临湘市	34	34	100.00%	34	100.00	0	0.00%	33	97.06%	99.41	A
岳阳县	92	92	100.00%	92	100.00	0	0.00%	89	96.74%	99.35	A
湘阴县	65	65	100.00%	65	100.00	0	0.00%	62	95.38%	99.08	A
君山区	36	36	100.00%	36	100.00	0	0.00%	34	94.44%	98.89	A
华容县	70	70	100.00%	70	100.00	0	0.00%	65	92.86%	98.57	A
南湖新区	66	66	100.00%	64	96.97%	0	0.00%	64	96.97%	98.48	A
平江县	102	102	100.00%	102	100.00	0	0.00%	94	92.16%	98.43	A
岳阳经开区	81	81	100.00%	81	100.00	0	0.00%	74	91.36%	98.27	A
岳阳楼区	246	246	100.00%	246	100.00	0	0.00%	220	89.43%	97.89	A
城陵矶新港区	12	12	100.00%	11	91.67%	0	0.00%	11	91.67%	95.83	A
汨罗市	94	94	100.00%	92	97.87%	0	0.00%	77	81.91%	95.74	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
市公安局	77	77	100.00%	77	100.00	0	0.00%	59	76.62%	95.32	A
市公安交警支队	75	75	100.00%	75	100.00	0	0.00%	75	100.00%	100.0	A
市住建局	43	43	100.00%	43	100.00	0	0.00%	36	83.72%	96.74	A
市人社局	28	28	100.00%	28	100.00	0	0.00%	24	85.71%	97.14	A
市教体局	18	18	100.00%	18	100.00	0	0.00%	17	94.44%	98.89	A
市交通运输局	17	17	100.00%	17	100.00	0	0.00%	16	94.12%	98.82	A
市卫健委	12	12	100.00%	11	91.67%	0	0.00%	11	91.67%	95.83	A
市文化旅游广电局	11	11	100.00%	11	100.00	0	0.00%	11	100.00%	100.0	A
市资规局	10	10	100.00%	10	100.00	0	0.00%	8	80.00%	96.00	A
市住房公积金管理	10	10	100.00%	10	100.00	0	0.00%	10	100.00%	100.0	A
市发改委	8	8	100.00%	8	100.00	0	0.00%	7	87.50%	97.50	A
市市场监督管理局	8	8	100.00%	8	100.00	0	0.00%	8	100.00%	100.0	A
市国资委	8	8	100.00%	8	100.00	0	0.00%	5	62.50%	92.50	A
市医疗保障局	5	5	100.00%	5	100.00	0	0.00%	5	100.00%	100.0	A
市工信局	6	6	100.00%	6	100.00	0	0.00%	5	83.33%	96.67	A
市生态环境局	5	5	100.00%	5	100.00	0	0.00%	5	100.00%	100.0	A
市税务局	5	5	100.00%	5	100.00	0	0.00%	5	100.00%	100.0	A
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%	100.0 0	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
湖南理工学院	4	4	100.00%	4	100.00	0	0.00%	3	75.00%	95.00	A
市统计局	4	4	100.00%	4	100.00	0	0.00%	4	100.00%	100.0	A
市消防救援支队	3	3	100.00%	3	100.00	0	0.00%	3	100.00%	100.0	A
市司法局	3	3	100.00%	3	100.00	0	0.00%	3	100.00%	100.0	A
市机关事务管理局	2	2	100.00%	2	100.00	0	0.00%	2	100.00%	100.0	A
市应急管理局	2	2	100.00%	2	100.00	0	0.00%	2	100.00%	100.0	A
市农业农村局	2	2	100.00%	2	100.00	0	0.00%	2	100.00%	100.0	A
市公路建养中心	2	2	100.00%	2	100.00	0	0.00%	2	100.00%	100.0	A
市邮政管理局	2	2	100.00%	2	100.00	0	0.00%	2	100.00%	100.0	A
市财政局	2	2	100.00%	2	100.00	0	0.00%	2	100.00%	100.0	A
岳阳职业技术学院	2	2	100.00%	2	100.00	0	0.00%	2	100.00%	100.0	A
市民政局	1	1	100.00%	1	100.00	0	0.00%	1	100.00%	100.0	A
市广播电视台	1	1	100.00%	1	100.00	0	0.00%	1	100.00%	100.0	A
市退役军人事务局	1	1	100.00%	1	100.00	0	0.00%	1	100.00%	100.0	A
市审计局	1	1	100.00%	1	100.00	0	0.00%	1	100.00%	100.0	A
市乡村振兴局	1	1	100.00%	1	100.00	0	0.00%	1	100.00%	100.0	A
市烟草局	1	1	100.00%	1	100.00	0	0.00%	1	100.00%	100.0	A
市科技局	1	1	100.00%	1	100.00	0	0.00%	1	100.00%	100.0	A
湖南民族职业学院	1	1	100.00%	1	100.00	0	0.00%	1	100.00%	100.0	A
市城管局	26	26	100.00%	18	69.23%	0	0.00%	23	88.46%	88.46	B

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
市城投集团公司	30	30	100.00%	30	100.00	0	0.00%	28	93.33%	98.67	A
岳阳华润燃气公司	16	16	100.00%	16	100.00	0	0.00%	14	87.50%	97.50	A
市公交集团公司	14	14	100.00%	14	100.00	0	0.00%	12	85.71%	97.14	A
市城运集团公司	10	10	100.00%	10	100.00	0	0.00%	8	80.00%	96.00	A
市水务集团公司	10	10	100.00%	10	100.00	0	0.00%	10	100.00%	100.0	A
国网岳阳供电公司	3	3	100.00%	2	66.67%	0	0.00%	3	100.00%	90.00	A

附件 3:

2024 年 4 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
华容县	-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：174948）
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：176860）
岳阳楼区	-2	上级考核	省监管平台抽查回访通报批评
南湖新区	-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：170390）
城陵矶新港区	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
市生态环境局	-1	知识库管理	知识库内机构职责、人员、联系电话发生变化 3 个工作日内没有及时更新的，每次扣 0.5 分。
华润燃气公司	-1	知识库管理	影响群众日常生活的突发事件、群体性集访事件等重大事件的答复口径信息或处理流程未及时上传的，每
市公安局	-1	信件办理质量	承办单位未按要求上传回复公函，每件扣 1 分（信件编号：192532）
市住建局	-1	信件办理质量	承办单位信件回复内容错误，造成严重影响或导致重复投诉，每件扣 1 分（信件编号：193102）
市烟草局	-1	信件办理质量	承办单位未按要求上传回复公函，每件扣 1 分（信件编号：193255）
	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市电信公司	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市农业农村局	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市城管局	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市国资委	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
市国防动员办公室	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类
市机关事务管理局	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类
岳阳海关	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类

附件 4:

2024 年 4 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
平江县	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动
	+1	信件办理质量	表扬信件：192090
岳阳县	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 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	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
临湘市	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
汨罗市	+2	创新创优	汨罗市委常委、副市长易万主持召开 12345 热线工作专题会议
	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
岳阳楼区	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动
	+2	创新创优	启动 12345 政务服务热线“智能回访”试运行
	+2	创新创优	召开全区 12345 热线和市长信箱业务培训会
	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
云溪区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
君山区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
岳阳经开区	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动
	+2	创新创优	召开全区 12345 热线和市长信箱业务培训会
	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
南湖新区	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动
	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
屈原管理区	+2	创新创优	召开全区 12345 热线和市长信箱业务培训会
	+1	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 篇典型案例
市人社局	+2	创新创优	市人社局党组副书记、副局长黄达江主持召开 12345 热线工作专题会议
	+2	创新创优	召开 12345 热线和市长信箱业务培训会
市资规局	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市教体局	+2	创新创优	市教体局党组书记、局长尤庆学专题调度 12345 热线和市长信箱办理工作

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

2024 年 5 月 22 日印发

岳政简准字〔2024〕6 号