



政务服务热线工作通报

2024 年第 6 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2024 年 7 月 26 日

2024 年 6 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”活动持续推进。6 月份，市住建局局长徐平、市城管局局长杜宇、市交通运输局局长刘爱军、市卫健委主任余岳雄先后到市 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 32 件，督办疑难工单 72 件，社会反响良好。

(二) 加强防汛期间 12345 热线运行保障工作。为应对汛期来临，市 12345 热线服务中心启动紧急事件应急响应机制，加强值班值守力量，重点标注防汛工单，紧急诉求事项一律由话务受理中心直接联系有关单位紧急响应，并加派工单跟踪处理，同时积极收集相关单

位防汛工作通知、公告等实时信息充实知识库，提高咨询即问即答能力，及时准确回应群众关注事项的来电咨询。

（三）市 12345 热线开通心理援助专线。6 月 17 日，市心理援助热线 3203333 正式并入市 12345 热线平台，市民可就有关青少年成长教育问题、焦虑抑郁、人际关系、家庭亲子、职业压力等方面的诉求直接拨打 12345 热线，通过“三方通话”向专业心理咨询师进行求助，市心理援助热线分中心为有需要的群众提供 24 小时免费服务。

二、12345 热线运行情况

市 12345 热线平台共受理群众和企业来电 56346 件，其中，话务员在线直接答复咨询 24855 件，各责任单位承办公单 31491 件，办结率 99.76%，按期办结率 98.4%，群众满意率 90.77%。

（一）诉求类型。主要诉求类型：人力资源和社会保障类 8278 件，占比 20.13%；住房与城乡建设类 5372，占比 13.06%；社会治安与综合治理类 5291 件，占比 12.87%；市场管理类 4611 件，占比 11.21%；交通运输与交通秩序类 4290 件，占比 10.43%；公共服务类 3260 件，占比 7.93%；城市管理类 2811 件，占比 6.84%；农林水利类 1670 件，占比 4.06%。

（二）热点焦点。防汛救灾方面，我市进入汛期后，有关防汛救灾的来电诉求不断增加，特别是平江县、华容县突发重大汛情后，群众来电反映救援求助、抢险建议和灾后重建等诉求大幅增长。交通出行方面，市中心城区出台公交线路拟调整方案征集意见后，不少市民来电反映希望恢复或修改相关线路；南湖新区畔湖湾社区路口的红绿灯开启后引起交通拥堵，引发较多投诉。

（三）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 54 个，B 类 2 个，工单量为 0 的 23 个。县（市）区综合指标分值排名前三位的分别是：临湘市（97.9 分）、岳阳县（97.6 分）和华容县（97.5 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（98.9 分）、市邮政管理局（97.4 分）、市卫健委（97.1 分）和市住建局（97.1 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：市移动公司（99.1 分）、市水务集团公司（98.4 分）和市城运集团公司（96.8 分）。

（四）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 51 件，其中，话务员在线直接答复咨询 13 件，相关责任单位承办公单 38 件。工单按期办结率和人工回访率均为 100%，满意率 94.12%。2、政企通专线办理情况。市 12345 热线平台共受理涉企诉求 886 件，其中，话务员在线直接答复 748 件，相关责任单位承办公单 138 件，全部按时办结。涉企工单全部人工回访，企业评价满意 132 件，满意率 99.32%。企业反映诉求主要集中在：人力资源和社会保障类（247 件）、市场监管类（217 件）和开办企业咨询类（156 件）。

（五）回访督办。经系统短信和人工抽查回访，核实不满意热线工单 1337 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、金融商贸财经等类型。所有不满意工单均已通过人工回访核实情况，748 件已进行督办，302 件已整改到位，267 件经整改被评价为满意。其中，岳阳楼区南湖大道水

利小区门口、竹荫街和西环线红绿灯斑马线处、金泰滨城 10 路公交车终点站附近井盖破损下沉问题,经市政府 12345 热线服务中心现场协调确权,相关单位立即组织工作人员对问题井盖进行了修复。

三、市长信箱运行情况

市 12345 热线服务中心共受理群众来信 1709 件。其中,12345 热线微信公众号诉求 484 件,红网领导留言 7 件,政务服务投诉 12 件,政协委员微建议 54 件,已在市政府门户网站公开信件 76 件,群众满意率 91.46%。受理省 12345 指挥监管平台派发的中国政府网总理留言 43 件,国家政务服务网留言 0 件,人民网留言 2 件,省长信箱来信 123 件,湘易办诉求工单 82 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 52 个,信件量为 0 的 24 个。县(市)区市长信箱信件月办理量在 15 件以上且综合指标分值排名前三位的分别是:云溪区(100 分)、南湖新区(99.69 分)和岳阳县(99.57 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 25 个,信件月办理量在 15 件以上且综合指标分值排名前三位的分别是:市人社局(100 分)、市教体局(100 分)和市公安交警支队(99.62 分)。

四、工作经验交流

华容县巧用热线筑牢森林“防火墙”，守护林区安全稳定。近日,有群众向市 12345 热线反映,华容县华一水库和七女峰等地缺乏明显的禁止吸烟警示标志,担心游客在登山过程中吸烟引发火灾。收到该热线工单后,华容县林业局迅速行动,通过在关键区域增添醒目横幅标语、发放森林防火宣传传单、设置太阳能森林防火 24 小时自

动语音报警器等方式，进一步加大森林防火宣传，提升公众的防火意识。同时，增派人手，对进山人员进行登记，并对带火种上山的群众进行劝导，有效降低火源入林的风险，进一步筑牢县域森林“防火墙”。

五、存在的问题

（一）工单办理不及时。 国网岳阳供电公司超期未办 22 件，岳阳电信分公司工单超期未办 6 件，两单位还存在 4 月份工单至今未办理的情况。市资规局关于房屋违规搭建类工单的处理返工率高，相关工单迟迟不能结案，导致按期办结率偏低，考核等级为 B 级。

（二）工单办理不真实。 市民反映珍珠山小学东门路灯不亮的问题，市 12345 热线平台回访时市民表示岳阳经开区没有与其联系了解情况。市民投诉办理个体户营业执照的问题，岳阳经开区市场监管局回复“我局工作人员接投诉后，多次联系美学老板退款，建议当事人报警或者走司法程序”，回复内容文不对题。市民投诉排水管道堵塞希望相关部门修复，平江县承办部门回复“已与当事人沟通，达成协议，现场查看图纸，按实际情况处理”，市 12345 热线平台回访时市民表示部门到现场查看时称暂时无法解决，工单回复内容与实际处理情况不一致。

（三）工单办理不规范。 市民来电咨询其从未申请办理居住证却显示居住证已办理完结的问题，市公安局未核实情况签收工单，在工单回复中表示当事人电话无法接通，退回重办后，又在工单回复中申请转派至其他单位。市生态环境局工单申请结案时存在回复内容出现市民个人隐私信息、结案中申请退单、结案内容无明确处理时限等问题，导致工单退回重办率较高，考核等级为 B 级。

（四）信息上传不严谨。市公安局上传至市 12345 热线平台知识库有关户口登记的信息出现错字、漏字，办理身份证的部分信息不准确。

- 附件：1、2024 年 6 月岳阳市 12345 政务服务热线综合评价表
2、2024 年 6 月岳阳市市长信箱办理综合评价表
3、2024 年 6 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表
4、2024 年 6 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2024 年 6 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	2395	758	100%	758	100%	19	2.51%	62	8.07%	97.9	A
岳阳县	2392	974	99.90%	974	99.90%	36	3.69%	80	8.17%	97.6	A
华容县	2394	756	100%	756	100%	41	5.42%	60	7.19%	97.5	A
君山区	2396	446	100%	446	100%	8	1.79%	14	11.38%	97.4	A
云溪区	2399	351	100%	349	99.43%	12	3.42%	31	9.20%	97.3	A
汨罗市	2391	1031	100%	1026	99.52%	64	6.21%	99	9.63%	96.7	A
屈原管理区	92	92	100%	92	100%	7	7.61%	8	9.09%	96.7	A
南湖新区	2400	394	100%	394	100%	26	6.60%	38	10.33%	96.6	A
湘阴县	2389	1137	99.82%	1106	97.10%	71	6.23%	114	9.92%	95.8	A
岳阳楼区	2388	2386	99.92%	2368	99.16%	209	8.75%	294	12.17%	95.5	A
平江县	2390	1062	99.53%	1026	96.16%	105	9.84%	102	9.44%	94.9	A
岳阳经开区	2393	1031	99.71%	1006	97.29%	141	13.64%	126	12.82%	93.8	A
城陵矶新港区	72	72	100%	62	86.11%	7	9.72%	7	10.61%	91.8	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
市住建局	2406	210	100%	210	100%	12	5.71%	19	8.80%	97.1	A
市公安局	2404	180	100%	177	98.33%	19	10.56%	20	11.11%	95.2	A
市交通运输局	2401	240	99.59%	236	97.93%	16	6.64%	26	10.32%	95.9	A
市公安交警支队	2397	411	100%	410	99.76%	8	1.95%	13	2.99%	98.9	A
市卫健委	189	189	100%	187	98.94%	13	6.88%	11	6.18%	97.1	A
市城管局	170	166	97.65%	161	94.71%	9	5.29%	19	11.38%	94.4	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	142	142	100%	141	99.30%	16	11.27%	11	8.21%	95.9	A
市邮政管理局	130	130	100%	128	98.46%	7	5.38%	8	5.52%	97.4	A
市税务局	82	82	100%	77	93.90%	8	9.76%	5	5.88%	95	A
市人社局	73	73	100%	72	98.63%	7	9.59%	3	4%	96.9	A
市教体局	48	48	100%	48	100%	5	10.42%	0	0%	97.9	A
市住房公积金管理中心	33	33	100%	33	100%	2	6.06%	0	0%	98.8	A
市市场监督管理局	26	26	100%	26	100%	2	7.69%	1	3.57%	97.7	A
市行政审批服务局	23	23	100%	23	100%	0	0%	2	10%	98	A
市公路建养中心	20	20	100%	20	100%	1	5%	3	14.29%	96.1	A
市工信局	20	20	100%	20	100%	4	20%	2	15.38%	92.9	A
市广播电视台	18	18	100%	18	100%	1	5.56%	1	5.88%	97.7	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
市医疗保障局	16	16	100%	16	100%	2	12.50%	0	0%	97.5	A
市文化旅游广电局	12	12	100%	12	100%	1	8.33%	2	15.38%	95.3	A
湖南理工学院	11	11	100%	10	90.91%	2	18.18%	0	0%	93.6	A
市国资委	9	9	100%	9	100%	0	0%	2	16.67%	96.7	A
市人民银行	7	7	100%	7	100%	0	0%	1	14.29%	97.1	A
市财政局	7	7	100%	7	100%	0	0%	0	0%	100	A
市民政局	7	7	100%	7	100%	0	0%	0	0%	100	A
湖南民族职业学院	6	6	100%	6	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳职业技术学院	5	5	100%	5	100%	0	0%	0	0%	100	A
市商务局	5	5	100%	5	100%	1	20%	0	0%	96	A
市司法局	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳海事局	3	3	100%	3	100%	1	33.33%	0	0%	93.3	A
市水利局	2	2	100%	2	100%	1	50%	0	0%	90	A
市烟草局	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
市统计局	2	2	100%	2	100%	1	50%	0	0%	90	A
市应急管理局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市发改委	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
市科技局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市农业农村局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市林业局	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
市退役军人事务局	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市资规局	42	42	100%	35	83.33%	7	16.67%	6	13.95%	88.9	B
市生态环境局	21	21	100%	18	85.71%	5	23.81%	5	23.81%	86.2	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 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
市移动公司	2398	486	100%	484	99.59%	10	2.06%	9	1.98%	99.1	A
市水务集团公司	2405	207	100%	207	100%	6	2.90%	10	5.13%	98.4	A
市城运集团公司	38	38	100%	38	100%	4	10.53%	2	5.56%	96.8	A
市公交集团公司	2402	217	99.54%	201	92.20%	6	2.75%	8	3.49%	96.3	A
市联通公司	93	92	98.92%	90	96.77%	15	16.13%	4	4.55%	94.6	A
市电信公司	104	100	96.15%	99	95.19%	8	7.69%	7	6.54%	94.6	A
国网岳阳供电公司	2403	224	96.14%	215	92.27%	21	9.01%	17	7.11%	93.3	A
岳阳华润燃气公司	2407	186	99.47%	186	99.47%	30	16.04%	27	16.77%	93.1	A
市城投集团公司	74	74	100%	72	97.30%	12	16.22%	17	21.25%	91.7	A

附件 2:

2024 年 6 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 不 满 意 数	群 众 不 满 意 率	综 合 指 标 值	等 级 评 价
云溪区	29	29	100.00%	29	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
南湖新区	64	64	100.00%	64	100.00%	0	0.00%	1	1.56%	99.69	A
岳阳县	94	94	100.00%	94	100.00%	0	0.00%	2	2.13%	99.57	A
湘阴县	77	77	100.00%	77	100.00%	0	0.00%	3	3.90%	99.22	A
岳阳楼区	254	254	100.00%	254	100.00%	0	0.00%	13	5.12%	98.98	A
君山区	44	44	100.00%	44	100.00%	0	0.00%	3	6.82%	98.64	A
华容县	71	71	100.00%	71	100.00%	0	0.00%	5	7.04%	98.59	A
屈原管理区	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	1	10.00%	98.00	A
平江县	101	101	100.00%	100	99.01%	0	0.00%	11	10.89%	97.52	A
汨罗市	72	72	100.00%	71	98.61%	0	0.00%	8	11.11%	97.36	A
岳阳经开区	188	188	100.00%	188	100.00%	0	0.00%	25	13.30%	97.34	A
临湘市	51	49	96.08%	47	92.16%	0	0.00%	0	0.00%	96.47	A
城陵矶新港区	8	8	100.00%	6	75.00%	0	0.00%	0	0.00%	92.5	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
市公安局	95	95	100.00%	95	100.00%	0	0.00%	22	23.16%	95.37	A
市公安交警支队	53	53	100.00%	53	100.00%	0	0.00%	1	1.89%	99.62	A
市住建局	42	42	100.00%	42	100.00%	0	0.00%	9	21.43%	95.71	A
市人社局	35	35	100.00%	35	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市交通运输局	28	28	100.00%	27	96.43%	0	0.00%	1	3.57%	98.21	A
市工信局	21	21	100.00%	20	95.24%	0	0.00%	0	0.00%	98.57	A
市卫健委	19	19	100.00%	18	94.74%	0	0.00%	4	21.05%	94.21	A
市教体局	17	17	100.00%	17	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市资规局	15	15	100.00%	15	100.00%	0	0.00%	3	20.00%	96.00	A
市城管局	15	15	100.00%	14	93.33%	0	0.00%	1	6.67%	96.67	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	11	11	100.00%	11	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市住房公积金管理中心	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市税务局	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	2	28.57%	94.29	A
市统计局	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市邮政管理局	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市国资委	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	1	16.67%	96.67	A
市商务局	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市发改委	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	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 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	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市文化旅游广电局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市医疗保障局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市司法局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市财政局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市民政局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市农业农村局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市供销联社	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
岳阳职业技术学院	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市信访局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
湖南理工学院	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市广播电视台	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市消防救援支队	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
市公路建养中心	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
岳阳海事局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
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
市城投集团公司	26	26	100.00%	23	88.46%	1	3.85%	4	15.38%	93.46	A
市公交集团公司	17	17	100.00%	17	100.00%	0	0.00%	1	5.88%	98.82	A
岳阳华润燃气公司	16	16	100.00%	16	100.00%	0	0.00%	1	6.25%	98.75	A
市水务集团公司	15	15	100.00%	15	100.00%	0	0.00%	1	6.67%	98.67	A
市城运集团公司	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	100.00	A
国网岳阳供电公司	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	1	14.29%	97.14	A

附件 3:

2024 年 6 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
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: 253089)
	-0.5	信件办理质量	湘易办工单信件办理超期, 每件扣 0.5 分 (信件编号: 271425)
云溪区	-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: 277139)
平江县	-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: 265169)
市公安局	-2	信件办理质量	省长信箱工单经多次提醒未按要求按时办理, 每件扣 2 分 (信件编号: 218282)
	-0.5	热线办理质量	承办单位工单办理严重超期, 且没有提前申请延期, 又无正当理由的, 每件扣 0.5 分; (热线编号: 253334)
	-0.5	知识库管理	系统提醒需要更新的信息未在规定时间内提供准确内容的, 每次扣 0.5 分
国网岳阳供电公司	-0.5	热线办理质量	承办单位工单办理严重超期, 且没有提前申请延期, 又无正当理由的, 每件扣 0.5 分; (热线编号: 180344)
市电信公司	-1	热线办理质量	承办单位工单办理严重超期, 且没有提前申请延期, 又无正当理由的, 每件扣 0.5 分; (热线编号: 173779、274169)
市资规局	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市生态环境局	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市城投集团公司	-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: 197249)
汨罗市	-1	信件办理质量	承办单位信件回复内容错误, 每件扣 1 分 (信件编号: 196518)
市工信局	-1	信件办理质量	因推诿导致信件多次转派, 未及时沟通, 每件扣 1 分 (信件编号: 197032)
市邮政管理局	-0.5	信件办理质量	湘易办工单信件办理超期, 每件扣 0.5 分 (信件编号: 234927)
市卫健委	-0.5	信件办理质量	湘易办工单信件办理超期, 每件扣 0.5 分 (信件编号: 268692)

附件 4:

2024 年 6 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	+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
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
	+1	创新创优	临湘市开展 12345 热线办理人员跟班论学
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
岳阳楼区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 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
南湖新区	+1.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 3 篇典型案例
	+1	信件办理质量	表扬信件：196089
市公安局	+1	信件办理质量	表扬信件：196845
市资规局	+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	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市税务局	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市住建局	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动
市城管局	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动
市交通运输局	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动
市卫健委	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动

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 7 月 26 日印发

岳政简准字〔2024〕6 号