



政务服务热线工作通报

2024 年第 5 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2024 年 6 月 24 日

2024 年 5 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。5 月份，君山区区长陈淼、云溪区区长蒋春艳、市工信局局长曹冠军、市公安交警支队支队长傅学文先后到市 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 54 件，督办疑难工单 42 件，社会反响良好。

(二) 市 12345 热线开通岳阳旅游服务专线。“五一”假期前夕，市政府 12345 热线服务中心与市文化旅游广电局协同联动、积极部署，在市 12345 热线开通旅游服务专线、设置旅游投诉服务专席，构建旅游投诉快速响应体系，助力岳阳旅游高质量发展。

二、12345 热线运行情况

市 12345 热线平台共受理群众和企业来电 65452 件，其中，话务员在线直接答复咨询 48024 件，各责任单位承办公单 17428 件，办结率 99.61%，按期办结率 98.68%，群众满意率 91.54%。

（一）诉求类型。主要诉求类型：人力资源和社会保障类 9173 件，占比 20.06%；住房与城乡建设类 5774，占比 12.63%；社会治安与综合治理类 5210 件，占比 11.4%；市场管理类 5090 件，占比 11.13%；交通运输与交通秩序类 4524 件，占比 9.89%；公共服务类 3946 件，占比 8.63%；城市管理类 3791 件，占比 8.29%；环境保护类 1951 件，占比 4.27%。

（二）热点焦点。“五一”期间，中华大熊猫苑的现场秩序、消费服务等问题突出；华容县团洲乡团华村、团南村、团北村，岳阳县新开镇茅栗村、新开村等多地积水严重；岳阳经开区中南大市场物业公司未将电费交给供电公司，导致整个市场停电；岳阳经开区恒大养生谷二期一直是临时用电，导致频繁停电；岳阳楼区蔡家社区因部分居民欠缴水费，导致整个片区停水。

（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 58 个，B 类 2 个，C 类 1 个，D 类及以下 2 个，工单量为 0 的 16 个。县（市）区综合指标分值排名前三位的分别是：屈原管理区（98.1 分）、临湘市（97.8 分）和岳阳县（97.2 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：市教育局（99.2 分）、市邮政管理局（99 分）、市公安交警支队（98.9 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（98.6分）、市水务集团公司（98.1分）和市公交集团公司（96.4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81件，其中，话务员在线直接答复咨询22件，相关责任单位承办公单59件。工单按期办结率和人工回访率均为100%，满意率88.89%。2、政企通专线办理情况。市12345热线平台共受理涉企诉求999件，其中，话务员在线直接答复828件，相关责任单位承办公单171件，全部按时办结。涉企工单全部人工回访，企业评价满意169件，满意率98.83%。企业反映诉求主要集中在：人力资源和社会保障类（328件）、市场监管类（286件）和开办企业咨询类（204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1560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，1054件已进行督办，487件已整改到位，326件经整改被评价为满意。其中，关于明确殡葬维权处置责任主体的专报经市政府办领导批示后，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1779件。其中，12345热线微信公众号诉求365件，红网领导留言18件，政务服务投诉7件，政协委员微建议24件，已在市政府门户网站公开信件75件，群众满意率93.09%。受理省12345指挥监管平台派发的中国政府网总理留言40件，国家政务服务网留言1件，人民网留言7件，省长信

箱来信 95 件，湘易办诉求工单 67 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，B 类 2 个，信件量为 0 的 22 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：华容县（100 分）、云溪区（100 分）和岳阳经开区（99.84 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（98.95 分）和市人社局（98.75 分）。

四、工作经验交流

（一）湘阴县政务公开进企业、便企惠企“零距离”。5 月 10 日，湘阴县热线办配合“县政务公开领导小组”进工业园区企业开展“政务公开促推企业高质量发展”活动。全场共摆放宣传展板 2 块，发放宣传资料 300 份，县热线办现场受理解答惠企政策落实、公路路面坑洼等问题 20 余个，实现了政府部门与企业、群众之间的良性互动，做到了群众反映的问题件件有回复，事事有回音。

（二）临湘市加强热线工单办理专员的业务学习培训。临湘市热线办出台了《关于开展 12345 热线办理人员跟班轮学的通知》，就省、市 12345 热线监管工作要求对各单位热线工单办理专员进行一对一培训，12345 热线办理质效得到了进一步提升。

五、存在的问题

（一）岳阳楼区、国网岳阳供电公司工单办理超期严重，岳阳楼区超期办理 54 件，1 月份的工单至今未办理；国网岳阳供电公司超期在办工单共计 20 件，超期办结 13 件，4 月份的工单至今未办理。

(二) 岳阳经开区、市住建局办理工单敷衍，市民来电反映岳阳经开区美的梧桐庄园小区 3 期后置田庄路因下雨导致路面积水很深，希望政府部门核实后处理，岳阳经开区相关部门首次回复时间错误被退回，部门再次提交回复称其不是该路的主体单位；市民来电反映岳阳楼区环球融创学校前的路中间有下水井盖四周坑洼存在安全隐患，市住建局回复称已安排人员修复，隐患已消除，市热线平台抽查回访市民反馈现场坑洼并未修复。

(三) 市民政局、市生态环境局、市国资委工单办理质量整体偏低。市民政局工单办理按期办结率、返工率和群众不满意率均扣分较多，考核等级为 B 类；市生态环境局、市国资委工单结案内容不规范，返工率较高，考核等级为分别为 B 类、E 类。

(四) 市卫健委、市华润燃气公司等单位知识库更新不及时，知识库中有过期内容，导致市 12345 热线话务员未能准确答复市民咨询，引发市民质疑。

- 附件：1、2024 年 5 月岳阳市 12345 政务服务热线综合评价表
2、2024 年 5 月岳阳市市长信箱办理综合评价表
3、2024 年 5 月 12345 热线和市长信箱工作考核扣分表
4、2024 年 5 月 12345 热线和市长信箱工作考核加分表

附件 1:

2024 年 5 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
屈原管理区	139	139	100%	139	100%	9	6.47%	4	2.80%	98.1	A
临湘市	942	942	100%	942	100%	32	3.40%	72	7.69%	97.8	A
岳阳县	1291	1291	100%	1291	100%	70	5.42%	108	8.37%	97.2	A
南湖新区	565	565	100%	565	100%	32	5.66%	49	8.61%	97.1	A
云溪区	432	432	100%	431	99.77%	22	5.09%	42	9.77%	97	A
华容县	1043	1041	99.81%	1041	99.81%	69	6.62%	86	8.34%	96.9	A
汨罗市	1262	1262	100%	1253	99.29%	88	6.97%	117	9.18%	96.6	A
君山区	523	523	100%	523	100%	37	7.07%	54	10.04%	96.6	A
湘阴县	1318	1318	100%	1291	97.95%	96	7.28%	101	7.59%	96.4	A
岳阳楼区	3083	3050	98.93%	3039	98.57%	260	8.43%	310	10.36%	95.5	A
平江县	1372	1371	99.93%	1331	97.01%	131	9.55%	116	8.52%	95.5	A
岳阳经开区	1082	1080	99.82%	1073	99.17%	131	12.11%	121	10.86%	95.1	A
城陵矶新港区	93	91	97.85%	88	94.62%	16	17.20%	10	10.64%	92.2	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	606	606	100%	606	100%	19	3.14%	12	2.25%	98.9	A
市交通运输局	266	266	100%	266	100%	16	6.02%	19	7.31%	97.3	A
市住建局	250	250	100%	250	100%	41	16.40%	29	12.45%	94.2	A
市公安局	222	221	99.55%	216	97.30%	30	13.51%	15	6.49%	95.1	A
市城管局	202	201	99.50%	201	99.50%	12	5.94%	15	7.81%	97	A
市卫健委	155	155	100%	153	98.71%	9	5.81%	9	5.63%	97.3	A
国家金融监督管理总局	135	135	100%	131	97.04%	11	8.15%	12	8%	95.9	A
市邮政管理局	134	134	100%	132	98.51%	1	0.75%	3	2.21%	99	A
城陵矶新港区	93	91	97.85%	88	94.62%	16	17.20%	10	10.64%	92.2	A
市人社局	83	83	100%	83	100%	2	2.41%	3	3.80%	98.8	A
市税务局	72	72	100%	69	95.83%	10	13.89%	7	10.29%	93.9	A
市住房公积金管理中心	60	60	100%	60	100%	5	8.33%	3	5.08%	97.3	A
市教体局	50	50	100%	50	100%	1	2%	1	2.08%	99.2	A
市资规局	34	34	100%	33	97.06%	1	2.94%	0	0%	98.5	A
市医疗保障局	33	33	100%	33	100%	3	9.09%	0	0%	98.2	A
市行政审批服务局	26	26	100%	25	96.15%	0	0%	1	3.45%	98.2	A
市公路建养中心	25	25	100%	25	100%	3	12%	0	0%	97.6	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	17	17	100%	17	100%	3	17.65%	1	6.67%	95.1	A
市工信局	17	17	100%	17	100%	1	5.88%	0	0%	98.8	A
市广播电视台	15	15	100%	15	100%	5	33.33%	0	0%	93.3	A
市文化旅游广电局	15	15	100%	15	100%	1	6.67%	2	14.29%	95.8	A
岳阳职业技术学院	15	15	100%	15	100%	1	6.67%	0	0%	98.7	A
市人民银行	11	11	100%	11	100%	1	9.09%	0	0%	98.2	A
湖南理工学院	9	9	100%	9	100%	0	0%	1	10%	98	A
湖南民族职业学院	7	7	100%	7	100%	1	14.29%	0	0%	97.1	A
市财政局	5	5	100%	5	100%	2	40%	0	0%	92	A
市司法局	5	5	100%	5	100%	1	20%	0	0%	96	A
市水利局	5	5	100%	5	100%	0	0%	0	0%	100	A
市发改委	5	5	100%	5	100%	0	0%	0	0%	100	A
市应急管理局	4	4	100%	3	75%	0	0%	0	0%	92.5	A
市统计局	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳监狱	2	2	100%	2	100%	0	0%	1	50%	90	A
市烟草局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市退役军人事务局	2	2	100%	2	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
中南工业学校	1	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%	100	A
市生态环境局	24	24	100%	22	91.67%	7	29.17%	3	12.50%	89.2	B
市民政局	10	10	100%	8	80%	2	20%	1	14.29%	87.1	B
市农业农村局	1	1	100%	1	100%	1	100%	0	0%	80	C
市国资委	17	17	100%	11	64.71%	11	64.71%	5	29.41%	70.6	E
市国防动员办公室	4	4	100%	2	50%	4	100%	1	33.33%	58.3	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	565	565	100%	564	99.82%	16	2.83%	22	3.79%	98.6	A
国网岳阳供电公司	352	335	95.17%	322	91.48%	21	5.97%	27	7.94%	93.2	A
岳阳华润燃气公司	314	313	99.68%	309	98.41%	45	14.33%	48	14.81%	93.6	A
市公交集团公司	292	292	100%	278	95.21%	13	4.45%	17	6.18%	96.4	A
市水务集团公司	213	213	100%	213	100%	6	2.82%	14	6.64%	98.1	A
市电信公司	149	145	97.32%	143	95.97%	20	13.42%	9	7.50%	93.8	A
市城投集团公司	98	97	98.98%	96	97.96%	27	27.55%	15	16.30%	90.3	A
市联通公司	89	89	100%	87	97.75%	21	23.60%	4	4.08%	93.8	A
市城运集团公司	69	69	100%	69	100%	12	17.39%	5	6.85%	95.2	A

附件 2:

2024 年 5 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
华容县	63	63	100.00%	63	100.00%	0	0.00%	63	100.00%	100.00	A
云溪区	39	39	100.00%	39	100.00%	0	0.00%	39	100.00%	100.00	A
屈原管理区	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	8	100.00%	100.00	A
岳阳经开区	124	124	100.00%	124	100.00%	0	0.00%	123	99.19%	99.84	A
岳阳县	89	89	100.00%	89	100.00%	0	0.00%	88	98.88%	99.78	A
南湖新区	58	58	100.00%	57	98.28%	0	0.00%	57	98.28%	99.14	A
临湘市	58	58	100.00%	58	100.00%	0	0.00%	55	94.83%	98.97	A
平江县	93	93	100.00%	93	100.00%	0	0.00%	88	94.62%	98.92	A
岳阳楼区	274	274	100.00%	274	100.00%	0	0.00%	258	94.16%	98.83	A
湘阴县	87	87	100.00%	87	100.00%	0	0.00%	81	93.10%	98.62	A
君山区	54	54	100.00%	52	96.30%	0	0.00%	53	98.15%	98.52	A
汨罗市	79	79	100.00%	77	97.47%	0	0.00%	69	87.34%	96.71	A
城陵矶新港区	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	3	60.00%	92.00	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	91	91	100.00%	91	100.00%	0	0.00%	73	80.22%	96.04	A
市住建局	61	61	100.00%	61	100.00%	0	0.00%	52	85.25%	97.05	A
市公安交警支队	46	46	100.00%	46	100.00%	0	0.00%	46	100.00%	100.00	A
市城管局	24	24	100.00%	23	95.83%	0	0.00%	23	95.83%	97.92	A
市人社局	24	24	100.00%	23	95.83%	0	0.00%	24	100.00%	98.75	A
市交通运输局	22	22	100.00%	22	100.00%	0	0.00%	20	90.91%	98.18	A
市资规局	20	20	100.00%	20	100.00%	0	0.00%	18	90.00%	98.00	A
市教体局	19	19	100.00%	19	100.00%	0	0.00%	18	94.74%	98.95	A
市文化旅游广电局	14	14	100.00%	14	100.00%	0	0.00%	14	100.00%	100.00	A
市卫健委	11	11	100.00%	10	90.91%	0	0.00%	8	72.73%	91.82	A
市住房公积金管理中心	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	10	100.00%	100.00	A
市税务局	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	7	70.00%	94.00	A
市生态环境局	9	9	100.00%	8	88.89%	0	0.00%	9	100.00%	96.67	A
市发改委	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	5	83.33%	96.67	A
市国资委	7	7	100.00%	6	85.71%	0	0.00%	7	100.00%	95.71	A
市医疗保障局	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	100.00	A
市市场监督管理局	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	3	60.00%	92.00	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	6	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
市统计局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	100.00	A
市民政局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市邮政管理局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
岳阳职业技术学院	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市信访局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	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
市行政审批服务局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市水利局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市公路建养中心	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市商务局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市财政局	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市消防救援支队	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市国防动员办公室	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市林业局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
湖南民族职业学院	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市工信局	18	18	100.00%	13	72.22%	0	0.00%	13	72.22%	86.11	B
市供销联社	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	80.00	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	28	28	100.00%	28	100.00%	0	0.00%	23	82.14%	96.43	A
岳阳华润燃气公司	16	16	100.00%	16	100.00%	0	0.00%	16	100.00%	100.00	A
市公交集团公司	14	14	100.00%	14	100.00%	0	0.00%	11	78.57%	95.71	A
市水务集团公司	11	11	100.00%	11	100.00%	0	0.00%	11	100.00%	100.00	A
国网岳阳供电公司	6	6	100.00%	4	66.67%	0	0.00%	6	100.00%	90.00	A
市城运集团公司	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	7	87.50%	97.50	A

附件 3:

2024 年 5 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
君山区	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
市供销联社	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市工信局	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市生态环境局	-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：193957）
岳阳经开区	-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：193001）
岳阳楼区	-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：537509、412489）
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：217178）
市住建局	-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：201758）
市民政局	-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
市国资委	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类
市国网供电公司	-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：199472、179516）
市卫健委	-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
市华润燃气公司	-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

附件 4:

2024 年 5 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	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 2 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
湘阴县	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
	+1	创新创优	湘阴县 12345 热线办参加全县政务公开工业园宣传活动
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	+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	+1.5	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
	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动
君山区	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动
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	+1.5	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	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市工信局	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动
市公安交警支队	+1	创新创优	主要负责人参加领导接听日活动
市人社局	+2	创新创优	市人社局局长林治学主持召开 12345 热线和市长信箱工作调度会，重点明确投诉工单的规范办理。
市住房公积金管理中心	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市公安交警支队	+1	信件办理质量	表扬信件：193914
市公安局	+1	信件办理质量	表扬信件：193852
岳阳楼区	+1	信件办理质量	表扬信件：194492
市城运集团公司	+1	信件办理质量	表扬信件：194237
平江县	+1	信件办理质量	表扬信件：193956
临湘市	+1	信件办理质量	表扬信件：193977
市城投集团公司	+1	信件办理质量	表扬信件：195696

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 6 月 24 日印发

岳政简准字〔2024〕6 号