



# 政务服务热线工作通报

2024 年第 3 期

岳阳市人民政府 12345 热线服务中心

2024 年 4 月 22 日

## 2024 年 3 月 12345 热线和市长信箱 运行办理情况通报

### 一、工作动态

**（一）热线工作现场交流会议在临湘市召开。**3月25日，为贯彻落实李挚市长、秦山成副市长在市政府职能转变和数字政府建设工作领导小组2024年第一次全体（扩大）会议上关于热线工作的讲话精神，市政府12345热线服务中心在临湘市召开县（市）区12345热线工作现场交流会议，并就压实热线和信箱工单办理责任、规范办单流程等重点工作进行强调。

**（二）我市2023年热线数据分析报告发布。**为更好挖掘热线数据价值，服务政府决策和部门工作开展，市政府12345热线服务中心对2023年度热线和市长信箱运行数据进行了认真梳理分析，印发了

《岳阳市 12345 热线平台数据分析报告》和《2023 年度典型案例选编》。

**（三）创卫工作事项纳入热线管理。**为配合国家卫生城市创建，市政府 12345 热线服务中心在市 12345 热线平台设立国家卫生城市创建专栏，将市城区涉及爱卫创建的诉求标注为“创卫急办工单”，督促承办单位快速妥善办理。

## 二、12345 热线运行情况

市 12345 热线平台共受理群众和企业来电 70446 件，其中，话务员在线直接答复咨询 50736 件，各责任单位承办工单 19710 件，办结率 99.81%，按期办结率 98.36%，群众满意率 96.16%。

**（一）诉求类型。**主要诉求类型：人力资源和社会保障类 13214 件，占比 27.23%；市场管理类 5185 件，占比 10.69%；社会治安与综合治理类 5020 件，占比 10.35%；公共服务类 4377 件，占比 9.02%；城市管理类 4274 件，占比 8.81%；住房与城乡建设类 3788 件，占比 7.81%；农林水利类 1442 件，占比 2.97%。热点焦点：1、电梯故障停运影响业主出行，投诉较多的有湘阴县远浦新城小区、湘阴县泰金港湾小区、南湖新区碧桂园凤凰城、经开区天伦溪山府等；2、道路施工噪音扰民，投诉较多的有城陵矶联港路碧桂园门口、楼区巴陵东路明星央城门口等工地；3、岳阳经开区恒大养生谷小区问题突出，投诉内容涉及农民工工资拖欠、房屋质量较差、小区配套设施不完善和不动产证未办理等问题。

**（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 57 个，B 类 2 个，C 类 1 个，D 类及以下 4 个，工单量为 0 的 13 个。县（市）市区综合指标分值排名前三位的分别是：华容县（96.8 分）、云溪区（96.4 分）和临湘市（96.4 分）。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：市人社局（96.9分）、市公安交警支队（96.7分）和市城管局（96.7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：岳阳移动公司（96.5分）、市水务集团公司（96.3分）和市公交集团公司（96.1分）。

**（三）回访督办。**经系统短信和人工抽查回访，核实不满意工单3730件，主要涉及市民生活服务类、城乡规划建设及房屋土地类、城市管理市容类、金融商贸财经类、人力资源与社会保障类等。其中，1332件已进行督办，985件已整改到位，908件经整改被评价为满意。

**（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71件，其中，话务员在线直接答复咨询14件，相关责任单位承办公单57件。工单按期办结率和人工回访率均为100%，满意率89.17%。**2、政企通专线办理情况。**市12345热线平台共受理涉企诉求743件，其中，话务员在线直接答复594件，相关责任单位承办公单156件，全部按时办结。涉企工单全部人工回访，企业评价满意249件，满意率98.38%。企业反映诉求主要集中在：人力资源和社会保障类（274件）、市场监管类（176件）和开办企业咨询类（134件）。

**（五）知识库管理。**知识库内容更新181条，君山区、市民政局、市公安交警支队等单位知识库更新及时、质量高。市人社局更新知识库条目不及时，未在规定时间内更新职工社保如何停保、办理养老保险关系转移是否可以现场办理等条目。

### 三、市长信箱运行情况

市长信箱平台受理群众来信1113件。其中，市12345热线微信公众号诉求253件，红网领导留言8件，政务服务投诉10件，政协

委员微建议 56 件，已在市政府门户网站公开信件 65 件，群众满意率 88.32%。受理省 12345 指挥监管平台派发的中国政府网总理留言 16 件，国家政务服务网留言 0 件，省长信箱来信 95 件，湘易办诉求工单 64 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 53 个，B 类 3 个，C 类 2 个，信件量为 0 的 18 个。县（市）区市长信箱信件办理量在 10 件以上且综合指标分值 100 分的有：云溪区、临湘市和城陵矶新港区。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 10 件以上且综合指标分值 100 分的有：市水务集团公司、市人社局和市医疗保障局。

#### 四、工作经验交流

**汨罗市多措并举助推热线工作质效提升。**一是建立健全重大问题协调联办和考核考评机制，推动热线难点、热线问题的有效解决，进一步压实热线工单办理责任。二是配齐配强市、镇、村三级热线工作力量，加强业务工作培训，确保各级热线工作有人抓、工单办得好。三是狠抓“按时办结率”、“实际满意率”、“一次性办结率”等指标，提速办结热线工单，降低重复投诉，努力提升热线工单办理质效。

#### 五、存在的问题

**1、汨罗市、岳阳楼区、岳阳经开区热线工单办理存在问题**处理缺乏长效、办理承诺未兑现等方面的问题。汨罗市荣元悦府小区居民反映楼顶垃圾无人清理问题，部门回复“已督促物业马上安排人员近两天内清理完”，市热线平台三天后人工电话回访居民，居民反映垃圾并未清理；岳阳经开区居民投诉廖家桥村修桥后废土堆积在农田问题，部门回复“已要求施工方近日尽快清理”，因无具体完成时间被

驳回后，再次回复“已将市民田地的堆土恢复”，市热线平台人工电话回访居民，居民反映仍未恢复；岳阳楼区居民反映公园大邸东门设置拦车地砖问题，部门回复“已要求负责人于本周内自行拆除，小区物业表示配合”，市热线平台一周后人工电话回访居民，居民反映该问题未处理到位。

**2、国网岳阳供电公司工单按期办结率和回访群众满意率偏低，且结案内容出现文不对题、姓氏不符、已联系未处理等情况被退回重办，导致综合指标分值较低，考核等级为 B 类。**

**3、岳阳电信公司多张工单未核实就错误签收，并在工单回复内容中退单，部分工单结案回复内容简单被退回重办，导致综合指标分值较低，考核等级为 B 类。**

**4、岳阳华润燃气公司工单办理虚假结案，市民投诉更换燃气表，其回复已上门更换表具，经市热线平台人工电话回访，市民反映并没有人联系处理，事情一直未解决。**

**5、市城管局热线工单办理质效明显提升，但办理市长信箱信件不及时，案件编号为 190307 的信件超期结案，综合指标考核为 C 类。**

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

附件 1:

2024 年 3 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
华容县	920	917	99.67%	917	99.67%	31	3.37%	105	11.65%	96.8	A
云溪区	457	457	100%	456	99.78%	9	1.97%	73	15.77%	96.4	A
临湘市	1124	1124	100%	1124	100%	22	1.96%	168	15.75%	96.4	A
岳阳县	1445	1445	100%	1444	99.93%	53	3.67%	235	16.89%	95.9	A
屈原管理区	140	140	100%	140	100%	6	4.29%	23	17.56%	95.6	A
君山区	582	582	100%	580	99.66%	23	3.95%	111	20.22%	95.1	A
南湖新区	418	417	99.76%	417	99.76%	29	6.94%	78	17.41%	95	A
岳阳经开区	1323	1323	100%	1314	99.32%	132	9.98%	234	18.28%	94.1	A
湘阴县	1394	1393	99.93%	1339	96.05%	90	6.46%	246	17.53%	94	A
汨罗市	1465	1465	100%	1401	95.63%	91	6.21%	282	18.38%	93.8	A
岳阳楼区	3322	3313	99.73%	3289	99.01%	289	8.7%	806	22.13%	93.5	A
平江县	1404	1403	99.93%	1324	94.3%	120	8.55%	264	18.35%	92.9	A
城陵矶新港区	82	82	100%	82	100%	12	14.63%	22	24.72%	92.1	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	512	512	100%	512	100%	24	4.69%	64	11.64%	96.7	A
市交通运输局	352	349	99.15%	347	98.58%	38	10.80%	89	27.90%	91.6	A
市住建局	252	251	99.60%	251	99.60%	42	16.67%	75	26.69%	91.1	A
市邮政管理局	244	244	100%	241	98.77%	4	1.64%	37	14.80%	96.3	A
市城管局	214	213	99.53%	213	99.53%	8	3.74%	20	11.30%	96.7	A
市卫健委	197	196	99.49%	195	98.98%	9	4.57%	32	17.39%	95.1	A
市公安局	187	187	100%	186	99.47%	14	7.49%	27	15.79%	95.2	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	178	178	100%	177	99.44%	7	3.93%	32	16.75%	95.7	A
市人社局	171	171	100%	171	100%	7	4.09%	19	11.38%	96.9	A
市教体局	79	79	100%	79	100%	7	8.86%	11	14.67%	95.3	A
市税务局	52	52	100%	49	94.23%	2	3.85%	5	7.69%	96	A
市医疗保障局	49	49	100%	49	100%	2	4.08%	4	9.09%	97.4	A
市广播电视台	37	37	100%	37	100%	9	24.32%	1	3.85%	94.4	A
市资规局	32	32	100%	32	100%	2	6.25%	8	24.24%	93.9	A
市工信局	30	30	100%	30	100%	7	23.33%	8	25%	90.3	A
市市场监督管理局	29	29	100%	29	100%	1	3.45%	2	8.33%	97.6	A
市应急管理局	27	27	100%	26	96.30%	0	0%	0	0%	98.9	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
市公路建养中心	26	26	100%	26	100%	0	0%	0	0%	100	A
市人民银行	17	17	100%	17	100%	2	11.76%	5	35.71%	90.5	A
市生态环境局	17	17	100%	16	94.12%	0	0%	2	12.50%	95.7	A
市行政审批服务局	16	16	100%	16	100%	0	0%	0	0%	100	A
市住房公积金管理中心	15	15	100%	15	100%	0	0%	1	7.14%	98.6	A
市民政局	13	13	100%	11	84.62%	1	7.69%	1	6.67%	92.5	A
湖南理工学院	13	13	100%	13	100%	0	0%	2	11.11%	97.8	A
市文化旅游广电局	13	13	100%	13	100%	0	0%	0	0%	100	A
市财政局	9	9	100%	9	100%	3	33.33%	1	12.50%	90.8	A
市退役军人事务局	5	5	100%	5	100%	1	20%	0	0%	96	A
中南工业学校	5	5	100%	5	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳职业技术学院	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
市国防动员办公室	4	4	100%	4	100%	0	0%	0	0%	100	A
市统计局	3	3	100%	3	100%	1	33.33%	0	0%	93.3	A
市消防救援支队	3	3	100%	3	100%	0	0%	0	0%	100	A
市水利局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市司法局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
岳阳海事局	2	2	100%	2	100%	0	0%	0	0%	100	A
市商务局	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
市烟草局	1	1	100%	1	100%	1	100%	0	0%	80	C
市林业局	3	3	100%	2	66.67%	1	33.33%	1	33.33%	76.7	D
市国资委	15	15	100%	14	93.33%	15	100%	8	44.44%	69	E
湖南民族职业学院	6	6	100%	4	66.67%	4	66.67%	2	28.57%	71	E
市发改委	3	3	100%	3	100%	3	100%	2	100%	60	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	824	824	100%	824	100%	9	1.09%	134	16.28%	96.5	A
市水务集团公司	343	343	100%	343	100%	9	2.62%	42	15.79%	96.3	A
市城运集团公司	40	40	100%	40	100%	4	10%	4	8.7%	96.3	A
市公交集团公司	287	287	100%	272	94.77%	3	1.05%	28	10.77%	96.1	A
市联通公司	160	160	100%	158	98.75%	25	15.63%	27	18%	92.9	A
岳阳华润燃气公司	213	213	100%	213	100%	34	15.96%	51	23.94%	92	A
市城投集团公司	94	94	100%	94	100%	17	18.09%	25	24.27%	91.5	A
国网岳阳供电公司	571	528	92.47%	523	91.59%	52	9.11%	108	22.18%	89	B
市电信公司	196	189	96.43%	182	92.86%	44	22.45%	36	21.3%	88	B

附件 2:

2024 年 3 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	25	25	100.00%	25	100.00%	0	0.00%	25	100.00%	100	A
临湘市	17	17	100.00%	17	100.00%	0	0.00%	17	100.00%	100	A
城陵矶新港区	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	10	100.00%	100	A
屈原管理区	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	7	100.00%	100	A
君山区	28	28	100.00%	28	100.00%	0	0.00%	27	96.43%	99.29	A
岳阳经开区	66	66	100.00%	66	100.00%	0	0.00%	63	95.45%	99.09	A
南湖新区	75	75	100.00%	74	98.67%	3	4.00%	71	94.67%	98.53	A
湘阴县	26	26	100.00%	26	100.00%	0	0.00%	24	92.31%	98.46	A
岳阳县	32	32	100.00%	32	100.00%	0	0.00%	29	90.62%	98.12	A
华容县	36	36	100.00%	36	100.00%	0	0.00%	32	88.89%	97.78	A
岳阳楼区	185	185	100.00%	185	100.00%	0	0.00%	158	85.41%	97.08	A
平江县	39	39	100.00%	39	100.00%	0	0.00%	30	76.92%	95.38	A
汨罗市	51	51	100.00%	49	96.08%	0	0.00%	37	72.55%	93.33	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	64	64	100.00%	64	100.00%	0	0.00%	47	73.44%	94.69	A
市人社局	38	38	100.00%	38	100.00%	0	0.00%	38	100.00%	100.00	A
市住建局	35	35	100.00%	35	100.00%	0	0.00%	29	82.86%	96.57	A
市公安交警支队	35	35	100.00%	34	97.14%	0	0.00%	35	100.00%	99.14	A
市卫健委	12	12	100.00%	10	83.33%	0	0.00%	11	91.67%	93.33	A
市医疗保障局	12	12	100.00%	12	100.00%	0	0.00%	12	100.00%	100.00	A
市住房公积金管理中心	11	11	100.00%	11	100.00%	0	0.00%	10	90.91%	98.18	A
市交通运输局	10	10	100.00%	10	100.00%	0	0.00%	8	80.00%	96.00	A
市文化旅游广电局	9	9	100.00%	9	100.00%	0	0.00%	9	100.00%	100.00	A
市统计局	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	8	100.00%	100.00	A
市教体局	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	7	87.50%	97.50	A
市资规局	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	5	71.43%	94.29	A
市发改委	7	7	100.00%	7	100.00%	0	0.00%	6	85.71%	97.14	A
市民政局	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	6	100.00%	100.00	A
市工信局	6	6	100.00%	6	100.00%	0	0.00%	5	83.33%	96.67	A
市税务局	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	100.00	A
国家金融监督管理总局 岳阳监管分局	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	100.00	A
市国资委	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	4	80.00%	96.00	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
市农业农村局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	2	50.00%	90.00	A
市邮政管理局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	100.00	A
市市场监督管理局	4	4	100.00%	4	100.00%	0	0.00%	4	100.00%	100.00	A
市生态环境局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市林业局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市商务局	3	3	100.00%	3	100.00%	0	0.00%	3	100.00%	100.00	A
市公共资源交易中心	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市广播电视台	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市人民银行	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
湖南民族职业学院	2	2	100.00%	2	100.00%	0	0.00%	2	100.00%	100.00	A
市信访局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
湖南理工学院	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
市司法局	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
市公路建养中心	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市财政局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%	100.00	A
市消防救援支队	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	80.00	B
市水利局	1	1	100.00%	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	80.00	B
市城管局	18	16	88.89%	7	38.89%	0	0.00%	14	87.50%	75.83	C
岳阳职业技术学院	2	2	100.00%	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%	75.00	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
市水务集团公司	28	28	100.00%	28	100.00%	0	0.00%	28	100.00%	100.00	A
市公交集团公司	14	14	100.00%	14	100.00%	0	0.00%	13	92.86%	98.57	A
市城投集团公司	13	13	100.00%	13	100.00%	0	0.00%	11	84.62%	96.92	A
岳阳华润燃气公司	8	8	100.00%	8	100.00%	0	0.00%	7	87.50%	97.50	A
市城运集团公司	5	5	100.00%	5	100.00%	0	0.00%	5	100.00%	100.00	A
国网岳阳供电公司	32	32	100.00%	30	93.75%	0	0.00%	18	56.25%	89.38	B

附件 3:

## 2024 年 3 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
岳阳楼区	-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：120836）
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：125369）
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：122773）
	-2	上级考核	省监管平台抽查回访通报批评
城陵矶新港区	-1	信息报送	未按要求及时报送典型案例
市人社局	-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
岳阳华润燃气公司	-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：131199）
国网岳阳供电公司	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
	-2	信箱月度考评 B 类	信箱月度考评 B 类
市电信公司	-2	热线办理综合考评	热线月度考评 B 类
市烟草局	-4	热线办理综合考评	热线月度考评 C 类
市林业局	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 D 类
市国资委	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类
湖南民族职业学院	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类
市发改委	-6	热线办理综合考评	热线月度考评 E 类
市消防救援支队	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市水利局	-2	信箱办理综合考评	信箱月度考评 B 类
市城管局	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类
岳阳职业技术学院	-4	信箱办理综合考评	信箱月度考评 C 类

附件 4:

## 2024 年 2 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	信件办理质量	表扬信件：191510
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	+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	3 月 7 日开展“有事找政府，请拨 12345”为主题的热线宣传活动。
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
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
汨罗市	+2	创新创优	3 月 28 日上午，汨罗市召开 12345 热线工作会议，市直部门、乡镇工单员参加会议，并邀请市政府 12345 热线服务中心城运协调部部长邹焱进行专题培训。
	+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	+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
岳阳经开区	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
	+1	信件办理质量	表扬信件：190695
市司法局	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市公交集团公司	+0.5	信息报送	市级及以上主流媒体刊登 1 篇典型案例
市人社局	+1	信件办理质量	表扬信件：191253

---

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 4 月 18 日印发

岳政简准字〔2024〕6 号