

暖新闻

跨越山海20载 一场重逢见证善意在草原接力传承

»06版«



交警联合市场监管部门 开展电动摩托车销售门店专项检查



●检查组核查售卖车辆的相关资质

本报记者 徐楠 摄

»06版«

红绸、喜字、传统礼 新人用一场中式婚典“官宣”爱情

»07版«



大家谈

“月亮太亮影响睡觉”？12345 便民热线不能成为许愿池

■黄帅

日前,经由媒体报道,小部分人滥用、误用12345便民热线的现象引起网民热议。一些拨打热线的市民,提出的诉求并不合理,甚至脱离常识。比如,有市民打电话投诉“月亮亮度太高,干扰自身夜间睡眠”,还有市民觉得孩子的高考成绩不理想,打电话要求相关部门重新组织考试……以上种种情形,令人哭笑不得。问题背后,如何优化便民热线运行效率,更值得深入审视与认真应对。

将12345热线当成“许愿池”,本质上是对公共资源的一种浪费。12345政务服务便民热

线既是群众反映现实难题、维护合法权益的重要方式,也是政府了解民声民情、化解社会矛盾的重要渠道。运行良好的便民热线,既能为政府治理的科学化、精细化提供有力支撑,也能切实帮助群众解决急难愁盼的具体问题。然而,如果误用、滥用12345的情况频发,不仅会堵塞政府与民众之间的沟通桥梁,更会妨碍真正有迫切需求的群众伸张权利,使便民服务的制度善意在无形中被稀释和消耗。

当然,舆论也不必急于给那些误用12354热线的市民贴上“巨婴”“不着调”之类的标

签。他们对行政权力的边界存在一定程度的错误认识,认为12345既然以便民为己任,就应该解决他们的一切“不便”。但事实上,政府的公共管理与服务从来都是有边界的,不能包揽一切。正如月落日升属于人力难以干预的自然现象,个人情感和家庭琐事属于私人领域,公共权力也应当为公共事务服务。对此,有关部门还需加强政策宣导,清晰划定12345热线的涵盖范围与影响边界。

当前,已经有不少地方意识到此类问题,并从多方面着手行动化解乱象。其主要措施分为

两种,一种是从政务管理层面进行规则优化与正向引导。比如,福建厦门规定,若市民在12345热线中的诉求明显不合理,相关单位已经充分履职尽责,则可以不对涉事单位进行负面考核。这样做,有助于减轻基层工作人员的压力,避免不合理的诉求“误伤”相关单位与个人。另一种做法,是针对个别恶意占用12345热线的人,以法治力量来保障便民热线不被滥用。比如,2026年3月通过的《江苏省12345热线条例》明确规定,无正当理由反复使用、长时间占用12345热线资源,或骚扰、侮辱、威胁热线主管部门、热线工作机构、

承办单位或者有关机关工作人员的诉求者,将依法依规受到相应处罚。

这些做法方向不同,但其目标都是为了提供更优质的公共服务,更及时、更充分地为群众排忧解难。也只有过滤掉那些浪费公共资源的不合理诉求,才能让民众维护自身合法权益的渠道更加畅通。在未来,如何进一步合理使用12345政务服务热线,实现公共服务与民众诉求的精准对接,还需要各地相关部门结合本地实际情况,从政策引导、法律规范等多方面推出一系列合理举措,让公共服务有速度、有力度、有温度。