

投诉月光太亮,要求允许高考失利的孩子重考……

# 12345 热线奇葩诉求何时休？

## 文明棱镜

看见问题的每一面

### 编者按

一直以来,“12345,有事找政府”的口号深入人心,为无数身处困境的群众点亮了希望。然而,据《工人日报》微信公众号8月17日报道,近日,某地一名市民拨打12345政务服务便民热线,投诉夜间月光太亮影响睡眠,甚至提出让月亮不发光等无理要求,引发热议。不知从何时起,类似诉求层出不穷:有家长因孩子高考失利要求重考,也有人要求政府联系明星陪过生日,还有人将公共热线当作消磨时间的“树洞”……部分人误将12345热线等同于“全能保姆”。

12345 热线不时会接到荒诞诉求,既反映出部分人混淆私人困扰、自然现象与政府公共管理职责之间的界限,随意挤占有限的政务服务资源,也折射出部分人缺乏合适的情绪纾解渠道,将政务热线当作宣泄的出口,还暴露出政务热线在前期引导、诉求分流等治理环节存在优化提升空间。

### 提醒

## 12345 热线不是无限兜底的“全能保姆”

◎ 张连洲

12345 热线早已成为群众感知政务服务温度的重要窗口,它是政府与群众之间的沟通桥梁,受理属于行政管理职责范围内的民生诉求,推动群众的急难愁盼问题得到妥善处置。

但现实中,部分群众对12345 热线产生认知偏差,把它当成无所不能的“全能保姆”,无论大事小事,不分公私边界,但凡自身心生不满,便拨打该热线寻求解决。有的诉求超出行政管理权限,有的诉求违背客观现实规律,本身就不具备落地解决的条件;还有不少来电仅仅是宣泄个人情绪,将生活中的私人烦恼、人际纠葛等一股脑儿地抛给热线,希望政府出面解决。

五花八门的非理性诉求不断涌入,给12345 热线带来不容忽视的公共资源挤占问题。热线值守、工单流转、部门办理的人力资源有限,大量无效、越界诉求占用了接线通道,很容易耽误真正紧急的民生求助的呼入,在办理流程上也容易导致工单堆积。一边是无休止的情绪倾诉,一边是群众的急难愁盼亟待解决。当热线通道被不合理和奇葩诉求占据,一些诸如房屋安全隐患、紧急民生险情、维权求助等真正迫切的诉求,就可能出现排队等待、响应滞后的情况。政务热线资源被无端消耗,最终伤害的是每一位有真实需求的普通群众。

政务服务有温度,但绝不等于应承担无限责任。公共权力有清晰的权责清单,哪些事情该管、哪些事情不在履职范围内,有着明确的划分。政务热线是在法定职责框架之内为民排忧解难,而不是包揽解决个体生活里的全部不如意。邻里之间的情感矛盾、个人生活的不如意,以及天气变化这类客观自然现象,不在行政调解与处置的范围之内。把私人生活的喜怒哀乐全部转嫁给政务热线,本质上是对公共服务的误解。很多私人领域的生活困扰,本就该通过自我调节、社会帮扶、合法维权等多元渠道化解。

必须强调的是,政务热线资源应留给真正需要的人。善待12345 热线,既是善待政务服务便民服务,也是善待每一位身处困境的普通人。我们都应厘清权责边界,分清哪些属于相关部门该解决的民生问题,哪些属于私人生活范畴的问题,合理使用热线渠道,反映真实、合法、属于行政管理管辖范畴的诉求。在拨打12345 热线前,多问自己三句话:这件事,是政府部门管的事吗?这事儿找政府,它有事实依据吗?这事儿,我自己能不能解决?三句简单自问,便是一道理性的过滤网,可帮助我们分清公私边界,过滤掉情绪冲动下的无理诉求。多一份自我审视,少一份盲目拨打,既是对公共资源的敬畏,也是对自身诉求的尊重。

理性看待12345 热线的功能定位,守住公共诉求的合理边界,才能让这条热线高效运转,帮助更多有真实需求的普通群众。

### 建议

## 用精细化治理为12345 热线减负增效

◎ 苗凤军

近年来,常有人建议,对于随意拨打12345 热线、浪费公共资源的奇葩行为,应当严肃处置,发现一起、查处一起,依靠惩戒手段为热线工作人员减负。不可否认,惩戒是治理乱象的有效手段,但追根溯源,大多数奇葩诉求的出现,是不少人对12345 热线的受理范围、职能边界存在认知模糊。要从根源上减少无效诉求,还是要做好宣传工作,让广大群众清楚这条热线到底管什么、不管什么。

地方政府应加大对热线职能的宣传力度。充分利用微信公众号、短视频等新媒体平台,同时依托村居广播、社区公告栏、线下宣讲会等传统渠道,多形式、常态化开展12345 热线知识普及。依据相关规定,12345 热线主要提供政策咨询,涵盖社保、公积金、落户办事流程等;受理民生求助,包括停水停电、垃圾清运、路灯故障、物业纠纷、交通出行等日常问题;受理投诉举报,针对商家违规经营、环境污染、窗口单位不作为、乱收费等问题;收集群众对城市治理、公共服务的意见和建议……目前不少地区已将12315 消费维权事项整合进12345 热线,进一步丰富了服务内容。

与此同时,也要让群众清晰把握12345 热线的受理边界。依据相关规定,遇到人身危险、火灾、急救、交通事故等紧急突发事件,应当拨打110、119、120、122 等专用紧急电话;已

经进入诉讼、仲裁、行政复议、纪检监察程序的事项,需要按照法定的渠道办理;普通私人纠纷、没有违法情节的邻里矛盾,应当通过人民调解、司法途径解决;涉密信息、商业秘密以及纯粹恶意骚扰谩骂的来电,均不在该热线受理范围。12345 热线不是万能的,不能指望打一通电话就能实现所有愿望,群众的诉求必须建立在合法合理的基础上。当相关常识真正深入人心,随意拨打该热线的现象才会得到一定程度的遏制。

12345 热线自身也要优化运行机制。一是通过语音提示,做好来电引导,让群众在接通电话前就对热线职能有基本了解;二是针对不属于受理范围的来电,精准引导群众到对应的职能部门寻求解决办法;三是对长期占用热线资源、屡教不改,甚至辱骂、攻击热线工作人员的行为,联动执法部门及时介入处置,形成有效震慑。

总之,给12345 热线减负,既需要长期持续做好宣传引导,也需要热线主动优化服务,还需要基层政府不断提升为民服务的能力和水平,认真处理好群众每一条合理合法的诉求。期待经过一段时间的规范治理,能够实现12345 热线与基层干部的“双向减负”,真正把这条热线打造成一条高效、畅通的民情通道,充分发挥其联系群众、服务民生的最大价值。



徐瑞平 图

### 延伸

## 给无处安置的个体情绪开辟疏导出口

◎ 许华凌

全天候、零门槛、公信力强的12345 热线,成为部分人倾诉心声的地方,这恐怕从一个侧面表明,面向大众的社会情绪疏导与支撑体系存在明显短板,一通通热线的背后,是部分人无处寄托、难以化解的心理诉求。

当下,社会发展节奏加快、竞争压力增大,焦虑、失落、孤独等负面情绪缠绕着部分人。然而,可供他们选择的纾解渠道较为有限;向亲友倾诉,容易给对方增添心理负担;在网络中抒发,担心隐私泄露,也可能招致非议;寻求商业化的心理咨询帮助,成本较高……在多重限制下,个别人积压的情绪缺少出口,便借助容易接触到的公共渠道进行宣泄。

群众向政务热线倾诉心声,是对政府的信任,但无边界的打扰挤占了公共资源,很多地方在基层治理上力量充足、举措完善、成效显著,但不少地方在个体的心灵关怀、情绪疏导方面,却长期缺乏专门的阵地、专业的人才和常态化的机制。公共服务的触角已延伸到千家万户,而社会心理服务体系的建设却明显滞后。由此可见,开辟多元的纾解出口,也是给12345 热线减负的重要方式。

首先,依托基层服务阵地,打造就近便民的纾解空间。依托新时代文明实践阵地、社区党群服务中心、社工服务站,整合心理志愿者、专业社工力量,常态化开展公益性情绪疏导、压力调适服务,重点向学生、独居者等

高压人群提供心理关怀,让他们的负面情绪能及时被化解。社区是最贴近群众生活的基层治理单元,把个体情绪疏导嵌入社区的日常服务,是最便捷有效的路径。其次,依托官方新媒体平台,搭建线上普惠性的心理疏导平台。开通公益性线上心理咨询服务,提供低门槛、高效率的心理慰藉与引导。以正规、专业的社会服务承接大众的日常情绪纾解需求,为那些“不知道该找谁说”的人提供一个可靠选择。线上渠道不受时间地点限制,既能保护隐私,又能降低求助门槛,是线下阵地的有效补充。

最后,深化文明培育,涵养理性平和的社会心态。通过心理健康知识科普、文明宣讲、社区教育,引导民众掌握科学的情绪调节方式,把握私人生活困扰与公共求助之间的边界。持续营造包容温暖、积极向上的社会氛围,培育自尊自信、理性平和、亲善友爱的社会心态。情绪管理既是个人课题,也是社会课题,当社会愿意为情绪纾解留出空间,个体才更有可能学会与情绪共处。

12345 热线无意间成为部分人的“树洞”,是观察当代社会心态的一个窗口。建立完善多层次、多元化的情绪疏导体系,为普通民众的情绪找到安放之所,让每一个焦虑之人的情绪被看见、被接纳、被理解、被纾解,是一个有温度的现代文明社会该有的样子。

## 期待更多商圈将“C 位”让给科学家

◎ 余明辉

据媒体报道,近日,山东菏泽、淄博等多地的部分商圈将价格不菲的商业广告撤下,挂上钱学森、邓稼先、钱三强、郭永怀等功勋科学家的巨幅公益海报,引发关注。除了山东,内蒙古呼伦贝尔、安徽合肥等地,近期也有商圈开始将商业空间的“C 位”让给科学家,成为当地市民的打卡点。

城市商圈的广告位,往往蕴含着巨大的商业价值。相关方面主动舍弃广告收入,免费展示功勋科学家的形象,稳稳地扛起了社会责任。商圈人潮涌动,大家在逛街途中便能与科学家“相遇”,喧嚣的商圈便化作科普课堂,于潜移默化间播撒崇尚科学、尊重人才的种子。

长久以来,不少公共传播空间充斥着商业营销与娱乐流量,默默耕耘的科学家时常淡出大众视野。“干惊天动地事,做隐姓埋名人”,老一辈科学家以毕生心血筑牢国家安全堡垒、推动科技起步。他们不求聚光灯追捧,却是民族真正的底气。让科学家形象占据城市商圈的醒目位置,就是向社会清晰传递这样的理念:谁为国家发展攻坚克难,谁就应当享有时代的礼遇;谁支撑民族自立自强,谁就是全社会应当追逐的榜样。

## 骑手“飙车炸街”被罚1600 元的警示

◎ 苑广阔

日前,《中华人民共和国生态环境法典》正式施行,对“飙车炸街”、非法改装车辆制造轰鸣声这类交通噪声扰民行为作出明确规定。据媒体报道,广西柳州市公安局交通管理支队依据新法典,开出全国首张因拆除车辆消声器造成噪声扰民的罚单。经查,8月16日晚,男子韦某骑摩托车沿国道从广西来宾出发,前往广西柳州找朋友,涉事摩托车排气管内部的消音装置已被拆除,导致车辆发出巨大的轰鸣声。依据新法典,韦某非法改装车辆,被依法处以1600 元罚款。

长期以来,“飙车炸街”、非法改装车辆制造轰鸣声的问题,困扰着众多的城市居民,严重干扰大家的正常休息,扰乱群众的生活秩序。据柳州警方介绍,在过往的治理中,此类噪声扰民行为的治理存在执法短板,基层执法往往陷入“罚得住、罚不了”的困境,缺少明确、细化的法律依据,多数此类扰民行为只能以劝导教育收尾,违法成本极低,导致部分车主肆意改装车辆和飙车,扰民乱象屡禁不止。

《中华人民共和国生态环境法典》的落地施行,精准补齐了这一法治短板。依据该法典的明确规定,驾驶擅自

改装、拆除或损坏消声器的机动车轰鸣疾驶的,违规使用车辆声响装置的,交管部门可依法处以警告、罚款乃至暂扣驾驶证等处罚。清晰的法条界定、明确的处罚标准,让交通噪声治理告别“柔性劝导”的尴尬,实现执法有依据、整治有力度、惩戒有尺度。

柳州警方此次开出罚单,是新法落地的生动实践。1600 元的罚款,不仅是对涉事车主非法改装车辆、噪声扰民的惩戒,更是对全体交通参与者的深刻警示。以往不少车主心存侥幸,认为非法改装车辆、在街头制造轰鸣之声只是小众行为、无关紧要,殊不知,肆意制造交通噪声,已触碰法律红线。

安宁宜居是市民的基本民生需求,城市的烟火气不该混杂刺耳的轰鸣声。此次柳州的执法案例,为全国城市治理交通噪声提供了范本。往后,交通噪声扰民不再是“无伤大雅”的小问题,而是需要承担法律责任的违法行为。广大市民尤其是机动车驾驶人应当引以为戒,自觉遵守法律法规,杜绝非法改装车辆、“飙车炸街”行为,敬畏法律、文明出行,共同守护安静有序、宜居舒适的城市生活环境。

## “临时妈妈”需要“规矩”护航

◎ 张玉胜

老人无法帮忙、家长临时有事、育儿嫂临时缺位……城市家庭的照护缺口催生了一种新职业——“临时妈妈”。据媒体报道,“临时妈妈”从业者通过社交平台在线接单、按小时计工,提供临时照护服务,时薪从几十元到上百元不等,凭借育儿经验、专业技能获得灵活就业机会。然而,这项家政服务新业态在满足照护需求之时,也面临着信任危机与规则空白。

“临时妈妈”的出现,是民生需求与灵活就业“双向奔赴”的必然结果。现代城市生活节奏加快,双职工家庭增多,传统的全职保姆、长期育儿嫂难以满足碎片化、突发性的照护需求。“临时妈妈”短则几小时、长则小半天的临时照护,精准对接了家长“喘口气”“办点事”的现实需要。

不过,当前“临时妈妈”大多依托社交平台接单。这种个人对个人的松散模式,让信任与安全问题始终悬在半空。有的从业者身份难以核验,无健康证明;有的家长与服务者仅靠微信联系,连手机号都不留,一旦服务者失联会造成家长情绪焦虑,还可能产生诸多难以预料的后果。更值得警惕的是,临时照护多属于劳务关系,不受《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》的保护,监护责任

不转移,意外责任难界定,孩子磕碰、走失、突发疾病等风险,极易引发伤害与纠纷。

要让“临时妈妈”靠谱又暖心,关键在立规矩、强保障、优服务。首先要建立准入门槛。平台与社区应联动设立身份核验、无犯罪记录查询、健康体检等基础门槛,从源头把好“安全关”,杜绝不合格人员进入该行业。其次要明晰权责边界。推广标准化服务协议,明确照护内容、时长、费用及责任划分,让家长与从业者权责清晰、有据可依,避免出事后果自说自话。再次,要强化技能支撑。针对儿童安全防护、应急处置、心理陪伴等开展免费培训,让“临时妈妈”不只“看得住”,更能“看得好”。最后,鼓励引入意外险、责任险等保障工具,为双方撑起“防护伞”,化解后顾之忧。

政府部门要采取引导、规范措施,支持平台化、规范化运营,鼓励家政企业开展正规的临时照护业务,逐步规范个人零散接单的问题。家长应增强风险防范意识,选择核验齐全、协议规范的从业者,不盲目轻信、不简化流程;从业者更需恪守职业底线,诚信服务、安全第一,用专业与责任心赢得信任。

多方同向发力,才能让“临时妈妈”新业态在规范中成长,在保障中行稳致远。

