



扫码订阅

# 12345 不是用来许愿的

文/高自发

“有困难，找政府。”这不仅是百姓口口相传的口头禅，更是多年来干群“鱼水情”的生动写照。“12345”作为好使、管用的政务服务便民热线，已成为民众心中闪亮的“灯塔”。

然而，随着热线越打越热，奇葩诉求也越来越多。这不，最近内蒙古包头市的一则新闻就令人费解——有市民竟致电“12345”，要求重新组织高考，理由是孩子高考成绩不理想，心情郁闷。此外，还有要求“12345”帮查配偶工资单的，给子女找对象的，咨询某商品价格的……不一而足。据报道，仅包头一地，“12345”热线每天接到的不在受理范围内的诉求占比就高达20%，难怪有媒体质疑“12345咋成了许愿池”？

“12345”热线是政府与民众之间的一座桥梁，也是百姓诉求的“传声筒”，更是解决问题的“加速器”。无

论是政策咨询，还是反映问题，或是寻求帮助，只要拨打“12345”，总能得到及时响应和妥善处理。无论是“凡事有回响”提供的情绪价值，还是帮人“实现愿望”的办事能力，都远超往许愿池中投硬币“买”来的些许安慰。

也恰恰是因为打“12345”热线如此有效，我们才应该更加珍惜这一宝贵的平台，与110、119、120等关乎我们生命安全的电话一样，“12345”热线也不要任意拨打，过度使用。每一次拨通“12345”，既是对政府工作的信任，也是对公共资源的一次使用，应理性表达诉求。比如在心理和情绪层面，拨打更加专业、对口的咨询热线，就比拨打“12345”宣泄更能收获切实的纾解和安慰。

解决热线电话被滥用的问题，各部门也可以采取许多预防性的应对方法。

比如，定期集纳不在受理范围的实例，形成一系列“非服务范围清单”，予以适当的公布，让民众明白哪些事“我”能办，哪些问题得找“别人”去办。再通过媒体宣传、社区讲座等形式，增强公众对热线功能的认识，引导民众合理使用各类热线资源。同时深度普法，让民众懂得，这些救人于水火的紧急热线不能恶意拨打，否则就可能违法。

热线电话既不是许愿池，也不是神灯。纵观传说中的种种法器，没有哪一种是万能的，一条服务热线当然也不可能解决所有问题。我们每一次合理使用便民服务热线，就是在把握自己的问题及时解决的机会。



热线岂能随意拨打  
画/张叶

《讽刺与幽默》新媒体



微博



微信



抖音

强国号

下载学习强国APP  
我的一订阅—添加  
讽刺与幽默报

