



12345 热线

陷“越界诉求”困境

全媒体记者 姜佳坤

有人觉得家门口新立的电线杆“破坏风水”，坚持打12345要求政府部门拆除；有人因邻居门口悬挂八卦镜，坚称自己身体莫名不适，非得政府出面干预；甚至还有人因和男朋友分手，竟要求政府帮忙协调复合……

“12345，有事找政府”，近年来，随着贵港市12345政务服务便民热线广泛宣传普及，这条热线成了群众遇到难题时的第一选择。但与此同时，各种不合理、不合规的“越界”诉求也日益增多，让基层治理时常陷入看似忙碌却难有成效的被动局面。

热线诉求受理量持续增长

“您好！这里是贵港市12345热线，请问有什么可以帮您？”近日，记者走进贵港市12345热线接线中心，一幅忙碌而有序的景象映入眼帘。19名当班接线员头戴耳麦，眼睛紧紧盯着电脑屏幕，一边飞速记录群众的诉求，一边以温和耐心的语气解答问题。

当天，接线员刘金娟刚结束一通电话，还未来得及喝口水润润嗓子，下一通电话又接入。“您好，这里是12345热线，请问有什么可以帮助您？”刘金娟的手指熟练地在键盘上敲击，快速录入信息。稍作停歇时，她向记者介绍，从早上8时到9时40分，她已经接听了13通电话，工作忙碌时，一天要接听60多个电话。

据了解，2017年底，市委、市政府做出重要决策，在原市长热线的基础上，全面整合分散于各部门的非警务非紧急类热线，组建了贵港市12345政府服务热线，并于2018年9月28日正式上线运行，成为全区首家实现“一号对外、集成服务、全时在线”的政府服务热线。2020年，国务院、自治区相继出台文件，提出进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见，明确要将所有分散在各部门的非警务非紧急类热线统一归并至12345热线。同时，12345热线对外统称为“12345政务服务便民热线”（简称“12345热线”）。

据介绍，12345热线始终秉持“听民声、解民忧、聚民意、化民困”的为民服务宗旨，每天的班次分行政班、晚班、大夜班，坚持24小时全时在线服务，致力于打造“不打烊政府”。该热线受理范围广泛，涵盖经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等诸多领域，接受市民的咨询、求助、投诉、举报、建议等各类诉求。自上线以来，热线的诉求受理量持续攀升。2024年，12345热线受理群众诉求达275407件，派发工单141142件，按时办结率达到99.79%，综合解决率为94.59%。今年上半年，12345热线受理群众诉求147078件，派发工单79701件，按时办结率99.93%，综合解决率84.86%。今年上半年热线受理量比去年同期增长14.16%。

面对不合理诉求也要耐心

在12345热线的日常运作中，热线接线中心接线端始终处于忙碌状态。接线员每日面对形形色色的来电，话筒那头有时会传来情绪激动、骂骂咧咧的声音，这对他们的工作带来了不小的挑战。

两个月前，接线员刘金娟就接到这样一个电话。此前，12345热线已受理过这名市民的诉求，相关部门也已协调解决。然而，该市民对处理结果不满意，再次致电并对刘金娟破口大骂。但刘金娟并未因此恼怒，而是以耐心且温和的语气安抚对方。挂断电话仅10多分钟后，这位市民再次来电，为自己刚才的失态向刘金娟表达歉意。“大多数群众还是很理解我们工作的。我们只是接线员，并非万能，多数群众不会因为问题没解决就埋怨我们、给差评。”

同样身为接线员的傅章修，在日常工作中也遇到过不少令人印象深刻的不合理诉求。从处理频率来看，涉及封建迷信或个人家庭矛盾的诉求相对较多。例如，有市民在



近日，接到贵港市12345热线派发的工单后，港北区荷城街道办联合港北区城市管理局到龙圣社区圣湖小区，对主干道两边树木悬挂的招租广告牌进行拆除。

刘春析摄

◇民生时评

12345 热线应在“万能”与“有限”间找准治理平衡点

姜佳坤

“12345，有事找政府”这句承诺，承载着群众对公共服务的美好期待。但当我们看到“要求政府帮忙复合感情”“投诉邻居八卦镜影响自己的身体健康”等工单时，不禁要问：当群众把热线当作“许愿池”，政府该如何守住行政边界？这不仅是服务效率的问题，更是现代治理必须直面的深层命题。

群众将风水纠纷、情感纠葛等私人事务诉诸政务热线，表面看是诉求错位，实则折射出两种社会心态：一方面说明群众对政府的深度信任，这种信任来之不易；另一方面也暴露出部分群众对政府职能的认知模糊，将“人民公仆”误解为“全能管家”。我市12345日均800通电话中11%是不合理诉求，消耗的不仅是接线员的耐心，更是宝贵的行政资源。

更值得深思的是那些“看似合理却难解”的诉求。荷城街道办处理车辆乱停乱放的困境颇具代表性，这暴露出

基层“权责不对等”的痼疾。当群众认为“找政府就能解决一切”，而基层却因执法权缺失只能“劝说不执法”，这种期望与现实的反差，也会消解政府的公信力。

面对越界诉求，工作人员采取解释引导、心理安抚等举措值得肯定，但治本之策在于构建更科学的治理框架。国务院新要求“不得将职能部门事项转嫁基层”，正是对这种治理逻辑的纠偏。但政策落地不能简单“一刀切”，需把握三个维度：

首先，划清边界不是推诿责任。建立“政务诉求负面清单”固然必要，但清单之外应配套“转介服务”。例如情感类诉求可对接心理咨询机构，民间纠纷可引导至人民调解组织，形成“政务热线+社会服务”的接力机制。

其次，赋能基层不是简单放权。给街道办赋予部分执法权固然能解燃眉之急，但更需构建“街道（乡镇）吹哨、部门报到”的协同机制。比如，可以通过数据平台实现诉求

精准分类，让专业部门下沉一线，而非让基层“包打天下”。

最后，考核指标不是数字游戏。群众的满意度容易受多种因素影响。处理结果没有达到诉求人的心理预期，诉求人当天心情不好，都可能影响满意率。应设置满意率考核调节机制。当不合理诉求增多时，适度降低对满意率的考核要求，对基层干部的年终绩效和提拔任用不构成影响。相应地，如果出现庸政、懒政和怠政的现象，再强化考核要求。

12345热线就像一面镜子，既照见群众的需求升级，也映出治理体系的短板。守住“有限政府”的边界，不是要削弱服务，而是为了让公共服务更可持续；引导群众理性诉求，不是推卸责任，而是为了构建更健康的社会治理生态。在这条探索之路上，需要的是既保持热线温度，又坚守行政理性的治理智慧——这或许才是“不打烊政府”的真正要义。

近日，在贵港市12345政务服务便民热线接线中心，接线员在接听群众来电。

全媒体记者姜佳坤摄

与妻子发生矛盾期间，妻子未与他商量就接受公司安排前往广东工作，该市民认为这种调动不合理，便要求政府部门强制公司将其妻子调回。傅章修坦言，处理这类不合理诉求，确实给工作带来较大压力。面对这些情况，接线员既要保持耐心，认真倾听市民心声，又要反复解释热线职责范围和工作原则。

“部分不合理或不在热线受理范围内的诉求，同样是社情民意的一种表达。工作人员会依据相应政策，先耐心做好解释说明，再将相关内容收集起来转报给相应部门。”12345便民服务中心热线管理部部长谭丽霞介绍，对于不合理诉求的认定，会严格按照国务院、自治区的相关文件执行。

据介绍，目前，12345热线日均接听量约800通，其中不合理诉求占比约11%。一旦接到不合理诉求电话，接线员首先会向群众做好解释引导，不会简单粗暴地拒绝回应群众，而是会给予心理安慰。若发现存在恶意扰乱12345热线工作秩序的情况，会及时将线索移送公安机关依法处理。

“越界诉求”增加治理成本

在政务服务热线的工作链条中，基层办员承担着大量办理工作。港北区荷城街道办12345热线工单办员欧莹向记者坦言：“网上热议的奇葩诉求，处理起来相对简单，通过‘情、理、法’组织双方进行调解，一般都能让投诉人得到满意的结果。但那些看似合理却难以解决的问题才是真正的困扰，这类问题最终往往以群众不满意告终，且无法认定为可剔除的诉求。”

欧莹无奈地表示，每年，荷城街道办都会接到不少辖区居民关于占道经营、车辆乱停乱放、噪声扰民等投诉电话。但街道办的工作人员并无执法权，面对这些问题，只能反复协调。例如，有市民投诉万达广场附近小巷存在车辆乱停乱放现象，交警部门称这些小巷未移交其管理，应由辖区负责。而街道办没有执法权，工作人员除了劝说居民不要乱停乱放，别无他法，难以从根本上解决问题，最终导致群众给出差评。

又如，今年有居民投诉荷城街道北环一村西侧金田路规划路未硬化，居民在该路段种菜、堆放建筑垃圾，严重影响出行与社区环境。荷城街道办因缺乏足够资金硬化该路段，为解决群众出行难题，荷城街道办中山社区发动居民筹集50多万元用于硬化该路段。欧莹说：“像硬化道路、修补破损路段这类工作，只能依靠辖区筹集资金，但并非每次都能顺利筹到足额款项。”

据了解，港北区下辖5个街道、4个镇和2个乡，荷城街道办每年接到的12345热线诉求受理量居该区之首。去年，该街道办受理群众诉求1163件，综合解决率达96.23%，但回访群众满意率仅46.15%。今年上半年，该街道办处理工单总量548件，按时办结率100%，综合满意率79.17%。

对于越界诉求，欧莹介绍，基层工作人员可提供相应证据，由政务服务中心研判，判定标准十分严格。但在实际执行中，部分基层人员对政策了解不够全面，无法提供充分有力的证据，致使部分申诉难以通过。在荷城街道办，欧莹和另一名同事主要负责处理12345热线转派的工单，她认为，无论何种问题都一股脑分派给基层办员，这无疑给他们增添了不少压力。

不过，不久前《国务院办公厅关于进一步规范和提升12345热线服务的意见》正式发布，对12345热线运行管理、提质增效等方面提出新要求，为基层减负指明了方向。欧莹感慨：“这个意见出台得太及时了！其中提到要充分考虑基层承接能力，应由职能部门办理的诉求事项不得分派给基层办理，这些要求切中当前12345热线运行的痛点，值得点赞。”

关于流动人员学籍档案接收问题的解答

本报讯（全媒体记者陆颖敏）近日，一名网友在贵港市网络问政平台咨询，平南县官成镇户籍人员在离职后人事档案如何寄回生源地？

针对网友的疑问，平南县公安局网络发言人回复，该网友离职后档案可以邮寄回平南县人才交流服务中心，不用提前联系。详细地址是：平南县朝阳大道1366号平南县人力资源和社会保障局101室，联系电话：0775-7860581。

此外，根据《关于规范流动人员人事档案转递接收有关工作的通知》（人社厅发〔2022〕64号）文件要求，网友可通过邮政特快专递或专人送取方式进行。严禁个人自带档案。

针对流动人员人事档案管理服务需求，市人社局网络发言人介绍，流动人员档案业务可在广西各级公共人才服务机构的档案管理系统进行线上办理。目前系统已开通了包括档案存放信息查询、档案证明开具、档案接转（转入、转出）等网上办理和报名盖章、政审考察、档案材料补充等网上预约功能。流动人员可自行登录广西壮族自治区“数智人社”政务服务大厅（www.gx12333.net）网页，进入“个人办事”-“人才服务”-“档案服务”或通过关注“广西人社服务”微信公众号，进入“服务大厅”-“服务”-“人事人才”，注册登录后，根据指引申办相应档案业务。

贵港市流动人员人事档案管理服务机构有：

1.贵港市人才服务中心，地址：广西贵港市金港大道885号，联系电话0775-4575106。

2.贵港市港北区人才交流服务中心，地址：广西贵港市港北区贵城街道解放路121号贵城街道办事处805室，联系电话0775-4558050。

3.贵港市港南区人才服务中心，地址：广西贵港市港南区廉石路公正街2号港南区政务服务中心一楼86号，联系电话0775-4591715。

4.贵港市覃塘区人才服务中心，地址：广西贵港市覃塘区中山大道1号覃塘区人社局405办公室，联系电话0775-4861462。

5.桂平市人才交流服务中心，地址：广西桂平市西山镇桂南路尾352号，联系电话0775-3324877。

流动人员人事档案管理服务须知：

（一）流动人员的人事档案由其户籍所在地或现工作单位所在地的档案管理服务机构管理，不收取管理费。

（二）严禁个人自带档案。应届毕业生的档案须由毕业学校通过规定方式直接转递至生源地，如毕业学校要求提供调档函，可让学生自助在网上向转入地的档案管理服务机构申请办理。

（三）贵港市各级公共人才服务机构不接收流动人员的党组织关系，请流动人员将党组织关系转入户籍地或常住地的乡镇（街道）、村（社区）党组织，就近参加组织生活。

关于已缴纳社保应届生身份认定问题的解答

本报讯（全媒体记者陆颖敏）近日，网友“游只五”在贵港市网络问政平台咨询：2025届毕业生，试用期签订了劳动合同并缴纳社保，但在试用期内离职后，是否还能认定为应届生？

针对网友的问题，市人社局网络发言人回复称：应届毕业生是指处于特定毕业年份或择业期内、符合政策规定条件的高等学校学生，具体包括以下类型：

一、核心定义（国家层面）。

（一）当年应届毕业生：国家统一招生，在毕业学年（如本科大四、研三等）即将毕业但尚未取得毕业证书的学生，处于实习或待业状态；（二）择业期内应届毕业生：已取得毕业证，但尚在择业期内，且未与任何单位签订劳动合同及无社保缴纳记录的毕业生。国家规定的择业期为毕业证书落款时间起2年内。

二、特殊情形的认定。参加“三支一扶”“西部计划”等服务基层项目的人员，服务期满后考核合格后2年内，可视同应届毕业生；普通高校大学生士兵退役后1年内，可凭用人单位录用手续，向原高校申请恢复应届生身份办理就业报到。

三、地方政策差异（2025年最新）。根据《关于开展“筑梦广西·职引未来”高校毕业生等青年就业促进行动的通知》（桂人社发〔2024〕33号）规定，“在发布招聘计划时，明确‘高校毕业生’包括近2年内毕业、未落实过编制内工作的毕业生（即毕业证书落款年度2年内，含毕业当年度），不对是否签订就业协议、有工作经历、缴纳社保作限制。”

人社局网络发言人还表示，地方政策是动态调整的，网友可关注目标省份或单位的官方文件，具体以当地最新公告为准。如有其他疑问，可致电0775-4575101进行咨询。

网友反映路灯不亮 部门迅速回应解决

本报讯（全媒体记者姜佳坤）7月13日，网友“不一样的烟火”在贵港市网络问政平台留言称：“同济大道、同济大桥以及桥底辅路的路灯已经好多天不亮了！期间也未见有任何单位发布公告，说明是在维修还是因停电或其他问题导致，周边居民夜间出行存在较大安全隐患。”

7月16日晚8时，夜幕笼罩着城市的角落。记者来到同济大道、同济大桥以及桥底辅路。此时，眼前的景象令人欣慰，一盏盏路灯散发着柔和而明亮的光芒，将道路照得通亮。车辆在大道上有序穿梭，行人悠然自得地漫步，与网友所描述的黑暗状况截然不同。

随后，记者联系到市照明管理处相关负责人。该负责人解释道，由于7月12日至13日供电局进行停电检修，才致使路灯不亮。7月14日上午已恢复供电，当晚路灯就恢复了正常亮灯。

