格木

每日伴读

——奇葩投诉

主讲人：安步的公考课堂

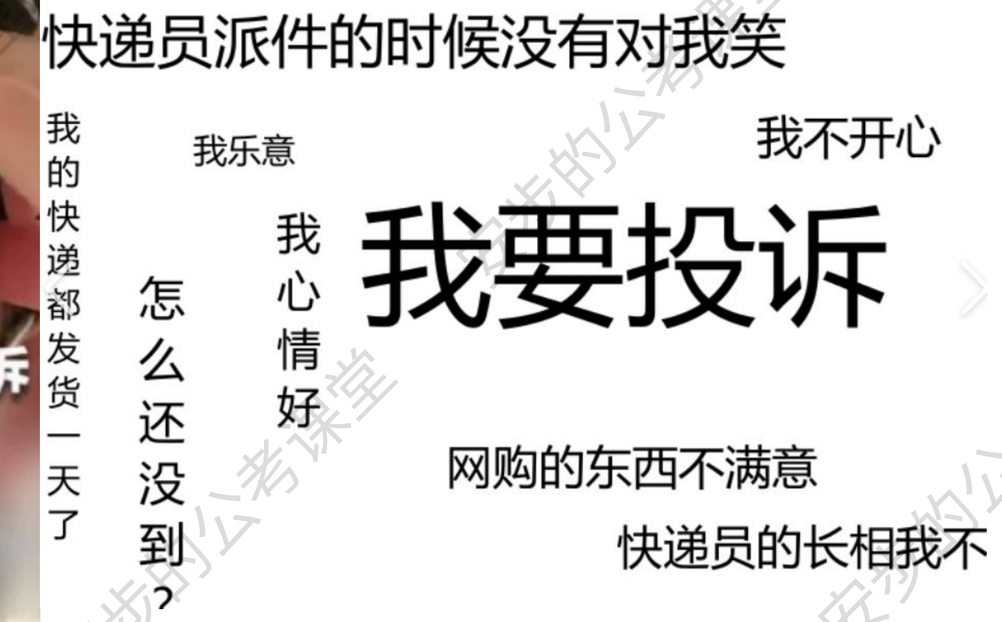
何妨吟啸且徐行

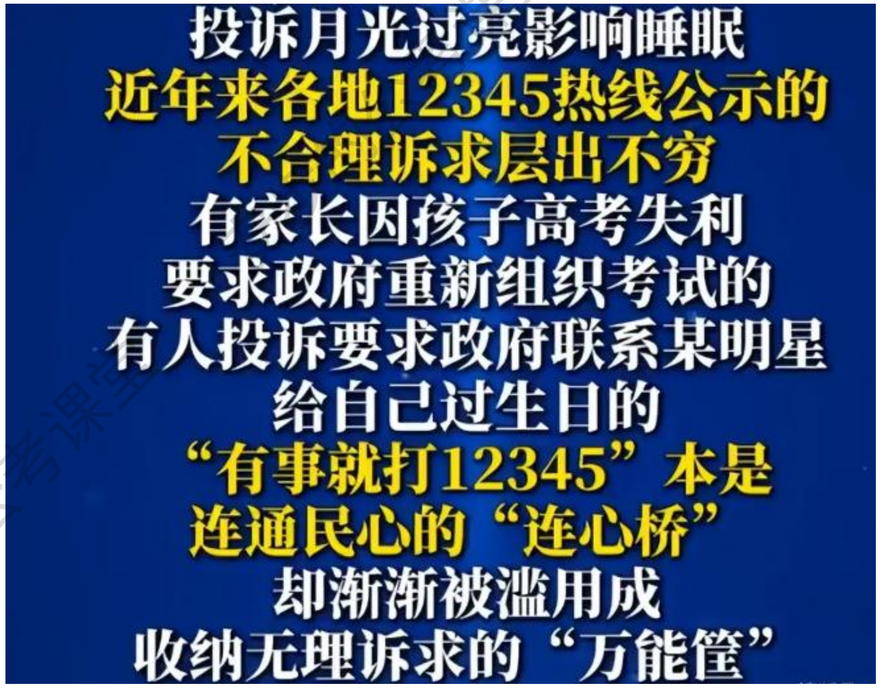
莫听穿林打叶声

安步的公考课堂


便捷 高效 规范 智慧
12345
政务服务便民热线


护士称拒给患者当儿媳被投诉
奇葩事件现多处疑点
医院、护士双方回应

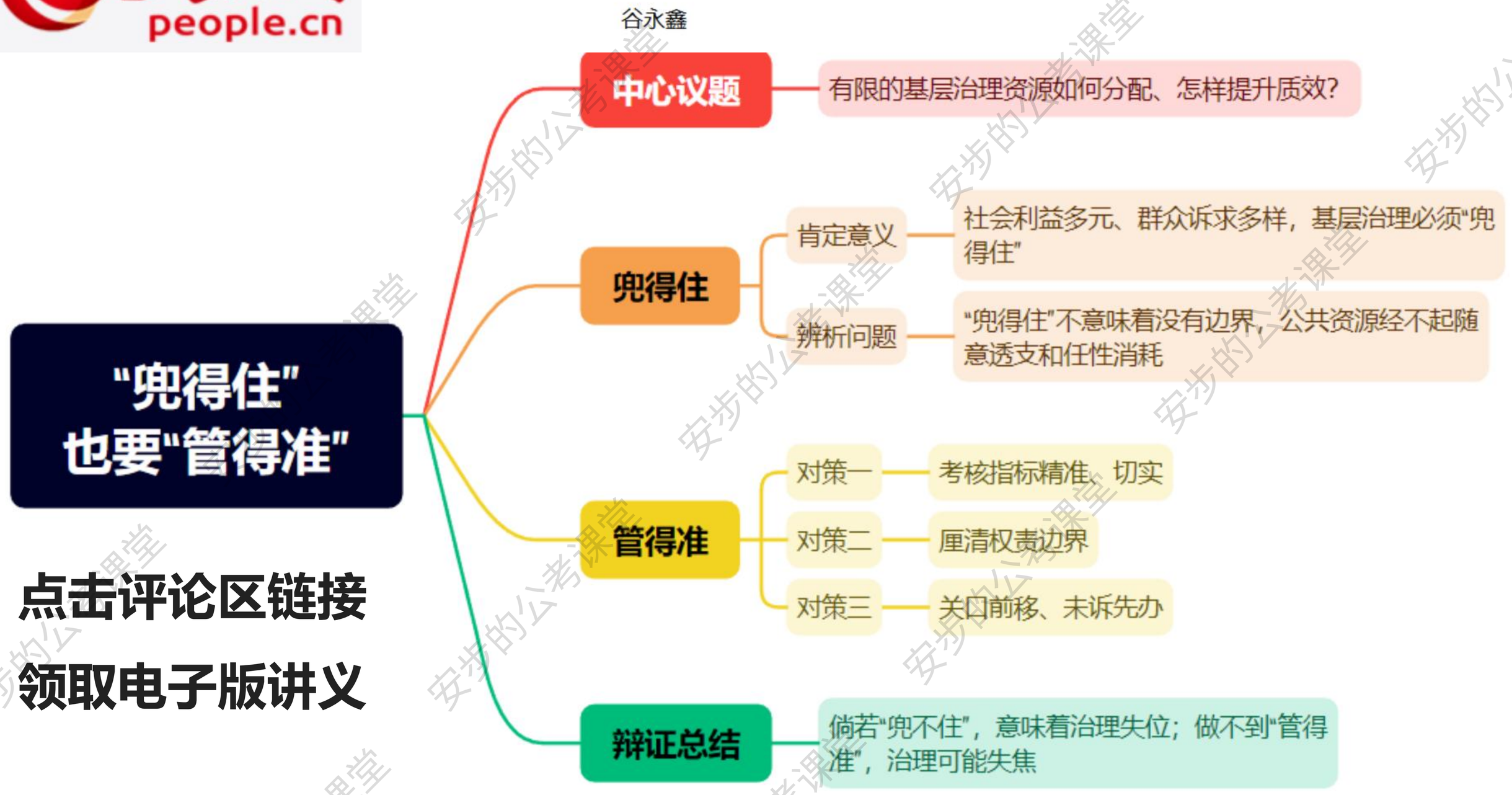

快递员派件的时候没有对我笑
我的快递都发货一天了
我乐意
我不开心
我心情好
怎么还没到？
我要投诉
网购的东西不满意
快递员的长相我不


投诉月光过亮影响睡眠
近年来各地12345热线公示的
不合理诉求层出不穷
有家长因孩子高考失利
要求政府重新组织考试的
有人投诉要求政府联系某明星
给自己过生日的
“有事就打12345”本是
连通民心的“连心桥”
却渐渐被滥用成
收纳无理诉求的“万能筐”

人民网 people.cn

“兜得住”也要“管得准”

谷永鑫



点击评论区链接

领取电子版讲义

安步的公考课堂

每日伴读——奇葩投诉

“兜得住”也要“管得准”

近期，12345热线成为舆论焦点：某地举办演唱会，热线成了饭圈“互撕”工具；有地方统计，不少诉求为私人生活诉求，公共服务无法介入；还有诸如“月亮太亮影响睡觉”等不合理问题占用热线资源……这些现象引发公众对便民热线服务边界的讨论。这类现象背后更深层次问题在于：本就有限的基层治理资源，究竟该如何分配、怎样提升质效?

主题式：“也要”体现【兜得住】和【管得准】两者并重

开头：列举12345便民热线被滥用的现实案例，设问引出文章论题——有限的基层治理资源如何分配、怎样提升质效

安步的公考课堂

每日伴读——奇葩投诉

社会利益多元、群众诉求多样，基层治理必须“兜得住”。城市街巷的环境整治、邻里之间的矛盾调解、特殊群体的帮扶救助……桩桩件件都扛在基层干部肩上。这并非“越位”，而是党员干部的情怀所系、职责所在。“有困难找警察”“有事找政府”“有意见打12345”，恰恰反映了群众发自心底的信赖，也是我国基层治理的一个显著特点。

“兜得住”不意味着没有边界。公共资源经不起随意透支和任性消耗。现实中，编造煤气起火等虚假信息报警造成应急力量空转，图一己之便私自拧开小区消防栓用于灌溉绿地等现象时有发生。每一场谎报、每一次滥用，都是对公共资源的挤占，会给真正需要的人造成阻碍。资源有限，配置就必须精准。

观点一：社会利益多元、群众诉求多样，基层治理必须“兜得住”

【肯定“兜得住”意义】

观点二：“兜得住”不意味着没有边界，公共资源经不起随意透支和任性消耗

【辨析“兜得住”问题】

每日伴读——奇葩投诉

如何“管得准”？首先在于考核指标精准、切实。有的地方给便民服务热线设置畸高的满意率指标，一些基层干部为了完成指标，便炮制虚假工单，办结后一律回复“满意”。当服务群众变成数字游戏，被虚耗的就不只是治理资源，更是群众信任。少一些纸面指标，多一些对实效的考察，才能让公共资源精准惠及有需要的群众。

基层治理“管得准”，还要厘清权责边界。我国基层治理的效能，在于形成了多元的问题解决机制。比如，公共领域的民生诉求，可以拨打12345；遇到民事纠纷，可依托诉讼、调解机制来解决；而一些家长里短，也可在社区、村子里找到调解、化解的渠道。从这个角度看，形成分流对接机制，可以更高效地帮群众解决各类急难愁盼问题。

观点三：考核指标精准、切实

【“管得准”对策一】

观点四：厘清权责边界

【“管得准”对策二】

安步的公考课堂

每日伴读——奇葩投诉

更高水平的“管得准”，在于关口前移、未诉先办。北京市城管执法部门在“接诉即办”改革中，依托热线数据对高频共性问题进行归集研判，推动治理模式向主动治理深化。从“等诉求”到“找问题”，将治理资源投向隐患形成前，这既是基层治理主动性的体现，更是优化资源配置的有益探索。

“兜得住”与“管得准”辩证统一。倘若“兜不住”，意味着治理失位；做不到“管得准”，治理可能失焦。在这个意义上，基层治理资源的分配，考验的不只是“管什么”的决断，更是“怎么管”的智慧。下足绣花功夫，兼顾温度、广度与精度，才能提升治理质效，更好为民解忧、为民造福。

观点四：关口前移、未诉先办

【“管得准”对策三】

辩证统一：倘若“兜不住”，意味着治理失位；做不到“管得准”，治理可能失焦

安步的公考课堂

点击评论区链接
领取电子版讲义



【2026国考执法作文】“给定资料5”中提到：“要获得真正的进步，不能只是一味往前跑，更关键的是要明确跑的目标。”请你对这句话进行深入思考，针对行政执法工作，联系实际，自选角度，自拟题目，写一篇文章。

行政执法的“奔跑”与“目标”

安步的公考课堂

【2026国考执法作文】“给定资料5”中提到：“要获得真正的进步，不能只是一味往前跑，更关键的是要明确跑的目标。”请你对这句话进行深入思考，针对行政执法工作，联系实际，自选角度，自拟题目，写一篇文章。

1、肯定执法“奔跑”的意义

2、辨析“一味奔跑”的问题

3、展开论述执法“明确目标”【重点】

4、总执法要“奔跑”更要“目标”，两者辩证统一

【A与B递进式双话题】
1、肯定A的意义
2、辨析A的问题
3、引出B并展开
4、A与B辩证统一

【2026多省联考练习思考】“给定资料4”中提到“弱鸟要飞高飞远，既要找到适合的飞行轨迹，又要丰满自身的羽翼”，请你结合对这句话的理解，参考给定资料，联系实际，自选角度，自拟题目，写一篇文章。

安步的公考课堂