

## 设立通过政府热线反映和解决社会问题的奖惩机制

2017年3月

政府热线是政府或政府部门设置的电话服务热线，旨在方便使用者参与社会治理，并提供综合性服务的平台。常设的电话有12345、12315、12333、12348、12369、12319、11185等。政府热线的积极作用明显，得到社会各界的关注和欢迎。去年国家标准委出台了《政府热线服务规范》草案，其中的条款尚有不完善之处，比如缺少奖惩条款的设置。

为此，建议在《规范》的主要技术内容中增加下列两个条款：

### 1、对拨打者的奖惩条款：

奖励积极反映社会生活中存在的问题、得到政府相关部门核实受理或者据此解决了社会问题的热心人。而且，奖励要及时兑现，公开报道、小额奖金或者给予荣誉，激发广大人民群众主动反映社会问题、表达自己意见、参与社会事务的积极性，不让建言献策沦为党员干部、人大代表、政协委员、社会精英才能享有的特权。

同时，惩戒或者教育所反映问题涉及的恶意第三人，以及惩戒乱打热线电话干扰热线工作的骚扰者。

### 2、对公务人员的奖惩条款：

规范政府热线的关键是落实线下工作，让热心人反映的问题得到应有的重视和跟踪落实。对于坚守正义维护公德、克服困难解决问题、知错即改从善如流的公务人员给予奖励。

对于故意拖延、受理的问题不能解决甚至有意阻挠的公务人员给予惩戒。反映问题所涉及的相关责任人员的不作为乱作为、改正不到位、打击报复的要加重处罚。如涉及违法乱纪的严重问题，通过公检法进一步惩处。

总之，如没有奖惩措施的跟随，以形成规范运作和示范效应，类似问题会在全国各地会反复出现，不利于尊重公众的参与热情和群众智慧。有了奖惩措施，能督促公务人员时刻保持警醒，主动发现并解决工作中的瑕疵，让政府的公信力得到加强，为深化政务改革起到推波助澜的积极作用。