**民之所盼 政之所向**

**——坚持以人民为中心发展思想**

**小学组：小学生看到的“12345”**

画面一：

学生配音：大家好，我是史家实验学校的一名学生，一天当中，最困难的一件事，就是放学时要穿过人山人海，走到家长的身边。狭窄的道路上，聚集了学生、家长、自行车、电动车、机动车……在找家长的同时，还要注意不要被突然出现的快递车撞到……但是不用担心，其实我所说的是以前放学时的场景。现在学校门口大不一样了，有一天放学的时候，我发现学校门口的人变得少了，车也没有乱停乱放的，快递车、外卖车也没有了。“放学找家长”这件事也就变得容易多了。我听妈妈说，有很多家长都反映了学校门口的交通安全问题，现在问题已经很好地解决啦。

画面二：老师在录制厅

老师：同学们，听了这位同学的分享。你知道，是谁帮我们解决了“学校门口交通问题”这个大难题呢？我们来听听这个声音。

老师：同学们，你们听说过12345热线吗？每个城市都有12345热线，北京12345已经走过了36个春夏秋冬。当我们在生活中想要反映问题、提出建议和需求时，都可以拨打“北京12345市民服务热线”来反映。就像刚才这位同学所看到的，学校门口的变化，就是以12345为主渠道的接诉即办工作机制，在接到家长们的反映后，高效运转，快速采取解决措施，保障了同学们的安全，消除了家长们的担忧。今天老师就来到了北京市市民热线服务中心，我们一起去看一看吧。

画面三：老师在接线大厅

老师：大家看，北京市整合了市场监管、城管、卫生健康等67条热线，统一由北京12345接听，市民群众只需要记住这一个号码，既简单又好记。北京12345市民服务热线共有接线员1800多人。这么多的接线人员，为的就是保证我们反映的问题能够有人及时听、及时派、及时办。一通小小的电话，把人民群众和国家政府的心联系到了一起。但是，要想真正解决好一个问题，可不是小小一通电话就能解决的。今天老师有请到了，北京12345市民服务热线的接线员阿姨，我们一起来采访一下，接到群众的反映后，后续要开展哪些工作呢？

采访人员（刘缓）：在接到群众的反映和诉求后，我们第一时间要将详细的内容进行记录，比如问题发生的前因后果、时间地点等因素，判断出这个诉求涉及哪个单位或部门，并将反映诉求以工单派单的形式派发给相关单位或部门，相关单位接收到工单后要迅速跟进，快速处理解决问题，并将处理结果实时反馈回来，后续我们还会对群众反映的问题进行回访，询问群众问题是否得到了解决，解决得是否满意，形成一个闭环。

画面四：老师在录制厅

老师：看来接到电话后，各部门的工作人员就都紧锣密鼓地忙碌起来了。其实除了传统的电话端，北京12345还有若干网络渠道可以接收办理群众的诉求，请北京12345市民服务热线的网络坐席阿姨给大家介绍一下。

老师：采访人员（李延泽）：北京12345自2013年开通第一个微博渠道至今，已经发展扩宽了包括微博、微信、首都之窗、人民网领导留言板等20个网络渠道。网络班组共有120名同事，7\*24小时在线受理网民反映的诉求，要根据网民留言的内容，缕清思路，筛选出有用的信息，形成完整工单派发至责任单位，责任单位会在收到工单后的第一时间进行处理，并及时反馈处理进度，我们也会对工单办理情况和群众满意度进行回访。经常会有一些诉求不是某一家单位可以解决的，可能涉及到2家、3家单位，这个时候首接工单的单位就可以“吹哨”，相关单位“报道”，大家现场协商，共同解决。刚才解决校门口交通问题的案例就是一个代表。

老师：看似一个小问题，却需要多个部门快速响应、联合办理，才能迅速、完美地解决问题，这也正是接诉即办工作机制的优势。接下来，我们来看一看，“学校门口的交通问题”各部门是如何联合决的呢？

画面五：前期制作完成的视频

画面六：老师在录制厅

老师：除了“学校门口交通问题”，我们再听听这些家长和同学的所见所闻。

画面七：前期制作完成的视频

学生1：以前我发现小区路面凹凸不平，雨天积水，还有很多人因为路面破损摔倒骨折，走路特别困难。但是现在我看到新修的路面非常平坦，再也不用担心摔跤了。

学生2：爸爸妈妈下班晚，经常不能准时接我放学，但是现在，学校有了“课后托管”，每天下午都有丰富的课程供我们选择，有体育活动，有手工美术，还有科学实验，特别有意思。学校还为每个班级配备了新书和读书笔记，同学们可以选择自己喜欢的书来阅读。“课后服务”不仅解决了爸爸妈妈的大难题，我在学校的生活也变得更加充实了。

老师：同学们，这就是接诉即办，始终在践行着“以人民为中心”的发展思想，为人民办实事，解难题。为了让人民的需求得到解决，人民的生活越来越美好，他们在不断努力着……

**总结**

盖逸馨：习近平总书记指出，“让人民生活幸福是国之大者，要从人民群众关心的事情做起、从让人民群众满意的事情做起。”习近平总书记始终心怀家国、躬身为民，在任福州市委书记时，就提出了“马上就办”，可以说，“接诉即办”与“马上就办”一脉相承。接诉即办：接，是义不容辞的态度和责任。诉，是人民群众对美好生活的期盼和需求。即，是闻风而动的作风和效率。办，是为民服务的作为和担当。接诉即办是全国首创、北京原创，是北京市委为推动习近平新时代中国特色社会主义思想在京华大地落地生根、开花结果，是形成生动实践的重要载体，是践行“以人民为中心”发展思想，站稳人民立场，拉近党群、干群关系，走好新时代群众路线的生动实践。“民之所忧，我必念之；民之所盼，我必行之。”奋进新征程，要始终坚持以人民为中心的发展思想，紧紧依靠人民、不断造福人民、牢牢根植人民，并落实到各项决策部署和实际工作之中，与亿万人民一起，创造更美好的生活、奔向更美好的明天。