**民之所盼 政之所向**

**——坚持以人民为中心发展思想**

**大学组：“把脉问诊”为共享单车治理开好“良药”**

画面一：12345市民热线服务话务大厅。字幕：2023年X月X日X时

（工作人员带领暑假实践学生前往接线工位的路上。）

工作人员：（一边走一边介绍）经过前期的培训，你作为12345市民热线服务中心接线员暑假社会实践可以正式上岗了。

学生A：好的，感谢您的指导。

工作人员：在工作过程中你有问题可以随时问我。

（到达工位。）

学生A：好的，我想在接完群众诉求之后，跟随老员工看一起工单，了解一下工单办理情况，您看可以吗？

工作人员：当然可以，不过办的工作不容易，很多内容都需要工作人员要需要协调多方、付出很多努力才能妥善处理，希望通过参与工作，可以帮助你成长。

学生A：嗯嗯，我更想近距离接触12345的工作，切实感受为人民服务的工作过程，这样我的暑期实践也更有意义。

（电话铃响。工作人员示意学生A接线。）

学生A：您好，这里是北京12345市民服务热线，请问有什么可以帮助您的？

高女士：您好，我家住在大兴区天宫院街道海子角东里小区，现在有这样一个问题。我家小区附近没有共享单车的停放点，每次停车后只能强制锁车，但是因为停车位置不是固定停放点，我每次停车都要支付额外费用，再申诉退费，整个过程非常繁琐。本来共享单车就是解决“最后一公里”出行问题的，但是现在停车点比较少，好不容易找到一个吧还停满了，您看能不能帮忙协调一下，在我家小区附近增设共享单车停车点，解决一下“停车难”问题。

学生A：嗯嗯好的，您的问题我都已经记录下来了，马上派单给相关单位进行处理。请问您贵姓？

高女士：免贵姓高。

学生A：好的高女士，请问您的联系方式是151尾号为9765的手机号吗？

高女士：是的。

学生A：好的高女士，您还有其他问题吗，如果没有其他的问题的话，请您对我的服务做出评价。

高女士：没有了谢谢您。

（学生A挂线。）

画面二：海子角东里小区办公室。字幕：2023年X月X日X时

这里需要说明的是：如要给参与拍摄的人员简介字幕，天宫院街道办公室王老师要求备注其简介为“天宫院街道城市管理办公室”，社区要求“海子角东里社区居委会”。

（第二天，学生A赴天宫院街道办公室、区城市管理委员会等工作人员参与沟通协调。）

学生A：下午好，我没想到街道的速度这么快，昨天刚接到群众的诉求，今天就组织相关单位来解决问题来。

天宫院街道工作人员：对，我们基层工作主要是能解决的立刻解决。像高女士这样的诉求，需要协调各方的，我们就直接联系职能部门，减少中间环节，快捷高效。参与今天协商会的有天宫院街道城市管理办公室、社区居委会和共享单车有限公司四方工作人员，希望能够圆满解决群众诉求。

学生A：确实是群众事无小事

天宫院街道办公室：今天我们主要围绕海子角东里小区附近共享单车停车难的问题展开，我们先让社区介绍一下相关情况。

社区区委会工作人员：我们小区附近确实没有停车点，本来可以下了地铁直接骑个共享单车回家，但是最近的一个停车点离我们小区大概都有500米左右，因为停车难这个问题，这回家的“最后一公里”就成为困扰我们周围居民生活的一个难题。

共享单车平台工作人员：我们的主要原则还是“应测尽测”，尽量满足用户需求，多规划停车点，方便居民出行。

天宫院街道工作人员：在这附近，不光是海子角东里小区，旁边的庄园小区也存在类似的问题，你们看能不能一起解决了。

画面三：小区周边。字幕：2023年X月X日X时

（街道、社区、共享单车工作人员、学生A交谈，介绍共享单车治理成效）

共享单车平台工作人员：我们后台查询附近车辆的使用情况，主要根据使用频率来规划电子围栏的区域以及车辆投放情况。

社区区委会：目前的停车点规划在这里对于小区居民来说都挺方便的，从地铁过来到小区顺路，也便于小区内部管理。

学生A：请问规划测量结束后，大概多久可以投入使用？

共享单车平台工作人员：一般来说3天内就会有工作人员过来安装电子围栏和划线，安装后就可以使用。

天宫院街道工作人员：现在找停车点难、到站后无法还车、停车点已满只能继续找等问题已经在海子角东里小区基本解决。其实你们共享单车平台可以借此机会展开排查与调研工作，主要是解决合理有序投放车辆、规范停车点位设置，这样才能更好地服务百姓出行。

画面四：北京12345市民服务热线话务大厅。字幕：2023年X月X日X时

学生A：高女士您好，您在2023年X月X日反映的关于共享单车停车难，目前经过各方协调，在海子角东里小区及绿色庄园小区外两处区域施划四个共享单车停放点，现回访您对处理结果是否满意？

高女士：太感谢啦！我昨天晚上回家已经看见啦！这处理速度真快，这才三天，这下不用为着停车这事儿发愁了。

学生A：接诉即办秉承“为民办实事，用心解难题”的原则，很高兴能解决您的困扰。

**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。