图片报道

《人民日报》（2021年08月03日 第 09版）

受理市民热线诉求9.6万件，平均响应率、解决率、满意率均超90%；预付式消费退费问题等诉求量下降超10%……北京东城区近日亮出上半年成绩单。下一步该区将巩固成果，探索形成一批着眼长远的工作机制，推动为群众办实事制度化、规范化、科学化。

这正是：

热线听取民意，

用心解决难题。

建立长效机制，

完善基层治理。

曹  一图  燕  陆文