

# 政务服务开放日 社会监督员零距离体验“12345”

本报讯(记者崔敬)展现热线高效、透明、便民的政务服务形象,打造亲民、为民、惠民的政务服务品牌。11月24日,记者了解到,我市政务服务社会监督员走进市12345政务服务便民热线中心,零距离体验12345政务服务运行全流程。

本次开放日活动由市行政审批局政务服务科与市12345政务服务便民热线中心联合举办。在该中心话务大厅,监督员代表现场观摩了话务员接听群众来电、记录诉求要点、分派办理工单等工作流程,全面了解热线背后严谨规范的工作机制。

“以前只知道拨打12345热线反映问题,今天亲临现场,才真切感受到这条热线背后的专业与温度。”一位监督员表示,原来每一通群众来电的背后,都有一套完整、有序、标准的处理机制,确保群众诉求得到快速响应和有效落实。

12345热线中心负责人介绍了热线的运行情况与服务流程。监督员代表结合参观体验和各自行业背景,围绕热线机制完善、人员能力提升、AI智能应

用及民生问题响应等方面展开交流并提出意见建议,热线中心逐一记录并积极回应。

此次开放日活动以“请进来”的方

式,为公众提供了深入了解12345热线的窗口,搭建了面对面沟通的桥梁,不仅是政务服务形象的集中展示,更是服务质量提升与信任构建的有效途径。



监督员代表观摩12345热线话务大厅

## 我市开展餐厨废弃物专项整治行动

本报讯(记者陈曙光通讯员张志强)11月23日,记者从市城管局获悉,该局近日在全市范围内组织开展了餐厨废弃物专项集中整治行动,以“零容忍”态度严厉打击违规处置行为。行动共查处相关违规行为18起,全力守护市民“舌尖上的安全”与城市环境卫生。

据悉,此次行动将餐饮单位、夜市摊点等作为重点检查场所。整治期间,执法人员对城区核心商圈、居民区周边及夜市街区的200余家餐饮单位进行了“全流程体检”,覆盖餐厨废弃

物从产生、暂存到收集运输的各个环节,重点排查随意倾倒、非法转运等问题。行动共依法查处违规处置餐厨废弃物行为15起、私拉乱运行为3起,有效震慑了违法行为,并从源头防范了“地沟油”非法回流餐桌及环境污染风险。

为建立长效机制,市城管局表示,将持续推行“常态化巡查+定点蹲守”的双轨监管模式,通过每日动态巡查确保监管无盲区,并在违规高发时段和点位精准蹲守,对苗头性问题“露头就打”,坚决斩断非法处置链条。同时,该局将

加快构建餐厨废弃物“产生—收集—运输—处置”的闭环管理机制,通过完善信息台账,实现全过程溯源追踪,确保每一批次餐厨废弃物来源可查、去向可追、处置规范。

市城管局相关负责人表示,此次整治是深入践行“以人民为中心”发展理念的具体行动。下一步,该局将继续深化全流程管控,保持高压打击态势,不断提升市民在人居环境改善中的幸福感与获得感,为构建干净、整洁、安全、有序的现代化城市家园奠定基础。

## 渣土车挂上“电子身份证” 智能顶灯 助力城市精细化管理

本报讯(记者陈曙光通讯员孟靖杰)11月22日,记者从市城管局获悉,我市渣土运输车辆管理迎来智能化升级——全面推广安装新型智能电子屏顶灯。此举标志着我市渣土车管理迈入“可视化、智能化”新阶段,为城市安全与环保系上了“智慧安全带”。

在日前举行的新能源渣土车“四统一”观摩会上,市城管局党组成员、保障中心党委书记、主任常慧就规范新型智能电子显示屏顶灯设置进行了现场指导。此次推广安装的新型顶灯,是本市新能源渣土车更新替代与规范管理的重要组成部分。市城管局保障中心已制定《新能源渣土车顶灯设置规范》,对新型顶灯的尺寸、显示内容及安装方式进行了统一与细化,使其成为每辆渣土车的“电子身份证”,极大提升了车辆辨识度。

这款新型顶灯能实时滚动显示运输企业名称、车牌号码及实时车速等关键信息。这一设计不仅方便了城管、交警等部门实施动态监管,也拓宽了社会监督渠道,有助于从源头上遏制超速、闯禁区等违规行为。

此外,新型顶灯还扮演着城市文明“移动宣传员”的角色。在遇到紧急情况或需要发布公共信息时,管理平台可统一控制所有在线车辆的顶灯,发布如“暴雨预警 注意安全”“文明礼让减速慢行”等提示信息。

据悉,目前我市所有新能源渣土车均已完成新型顶灯的安装工作。

## 卫滨区: 规范药师履责行为 严查药品销售违规

本报讯(记者崔敬)规范药品零售企业经营行为,保障群众用药安全有效。11月24日,记者了解到,卫滨区市场监督管理局在全区范围内开展执业药师在岗履职及处方药销售管理专项检查,以严格标准和务实举措筑牢药品安全防线。

本次专项检查覆盖全区零售药店,严查执业药师履责情况,杜绝“挂证”行为。执法人员重点检查执业药师是否在营业时间在岗,是否存在“挂证”“借证”等“人证分离”违法违规现象。

检查重点规范处方药销售管理,堵塞违规漏洞。执法人员通过查阅处方留存档案、审核签字记录等,严查无处方销售处方药、执业药师不在岗仍销售处方药,以及处方登记信息不全、不真实等行为。

截至目前,当地已实现对全区102家零售药店的全覆盖检查。针对检查中发现的问题,执法人员现场出具《责令整改通知书》,明确整改要求和时限,督促企业限期落实整改。

## 工作创新让城市更美好

独特的颜色和形状,各有各的个性和特色。

确实如此,如果不善于观察、思考和创新,就会把落叶当成“废物”处理,一扫了之。如果具有聪明才智、艺术细胞和创新意识,就可以发现落叶是具有美感的“宝贝”,变废旧为宝、化腐朽为神奇。

市道路绿化中心联合新乡公用事业发展集团有限公司打破传统工作思维,充分发挥他们的想象力,利用落叶进行艺术创作,这样的想法确实很奇特。

他们巧妙构思,利用不同的落叶进行精心搭配,拼贴出不同的图案,摇身一变把落叶变成了美丽的艺术景观,给了树叶“第二次生命”,让毫无价值的落叶获得了“新生”,重新焕发生机与活力,散发着让人赏心悦目的自然艺术气息,进一步促进了人与自然的亲密接

触。

这些用落叶制作而成的艺术景观,不但减少了树叶对城市环境的污染,而且让市民尽情享受艺术景观带来的快乐,给市民带来了别样的游园体验。

变废为宝,城市更美。仔细想想,市道路绿化中心、新乡公用事业发展集团有限公司作为普通单位,他们之所以能变废为宝地把落叶变身艺术景观,就在于他们善于发现美、创造美,这样的工作创新进一步提升了城市品质,让城市因此变得更加美好。

城市变美,皆有其责。在我们的城市中,还有一些看似毫无价值的“废物”,只要相关部门能够像市道路绿化中心、新乡公用事业发展集团有限公司那样善于发现美,勇于创新,发挥才智,都可以变废为宝创造美,促进城市因此变得更加美好,值得期待!

## 平原腔声

姬国庆

11月18日,记者在新中大道(金穗大道至向阳路段)东侧看到,缤纷的落叶被巧妙地“收藏”起来——它们或跃然伞面,或嵌入画框,将已然逝去的秋色定格为初冬时节一份温暖的浪漫。(《平原晚报》11月19日A04版报道)

不管在哪个工作岗位上,都可以发挥聪明才智,通过工作创新发现美、创造美,把平凡的工作干出不一样的精彩,让城市因此变得更加美好。

落叶常有,而把落叶变为艺术景观却很少见。在很多人看来,落叶就是没有价值的“废物”,然而落叶经过这两家单位“巧手”加工后就变成了艺术景观,着实令人惊叹称奇。

表面看,落叶几乎一模一样,不容易看出差别,毫无美感可言,普通人对此不屑一顾。其实,每片树叶都有各自