

政风行风建设简报

第 2 期
(总第 2 期)

河北省高速公路管理局(集团)政风行风领导小组办公室

二〇〇九年五月六日

省高管局(集团) “惠民服务”活动举措实、反响大

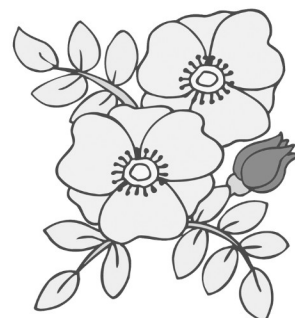
省高管局高度重视政风行风建设,以“干部作风建设年”活动为契机,以“提质提速、优质服务”为目标,不断加大高速公路惠民服务活动的力度。

延伸服务

为给广大司乘人员提供更直接的高速公路信息服务,局指挥调度中心于3月份开通了全省高速公路统一的客服热线96122,在及时发布高速公路信息的同时,受理投拆、举报、咨询等事项,受到广大司乘人员的好评。

文明执法

路政系统深入开展“执法规范年”活动,加强对行政许可的管理,确保许可事项的时效性,提高工作效率;完善路政巡逻车辆卫星定位系统,强化道路巡查,加强执法监督。京秦路政推出了高速公路故障车免费拖车服务;京石路政支队积极开展“惠民服务”、“阳光执法”活动,实行



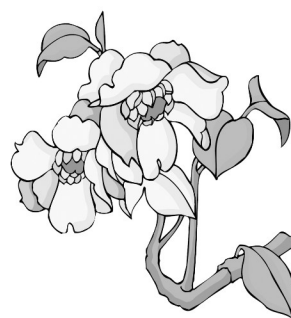
“四卡”制，即“承诺卡”、“案件监督评议卡”、“当事人享有权利告知卡”、“便民卡”。“承诺卡”是承诺公示内容、服务项目、监督渠道和监督电话；“案件监督评议卡”做到“一案一卡”，由当事人对执法人员的执法情况进行全程监督评议；“当事人享有权利告知卡”，在办理路政案件过程中发放给当事人，告知其享有的权利；“便民卡”提示行驶高速公路注意事项、辖段服务区位置及紧急救援、信息咨询电话等。京沪高速管理处积极推行限时办结制，规定路政人员接到报案后10分钟内赶赴现场；路政案件勘察时，一般案件在2小时内结案，重（特）大案件24小时内完成；路政案件结案后，15分钟内返还扣留证件，放行车辆。各路政窗口的业务办理，实行首问负责制、一次性告知制，不断简化办事程序，以实际行动为广大司乘人员提



供优质高效的服务。

便民服务

局属各主要收费站在收费广场设立了“便民服务亭”，青年志愿者服务队24小时免费为过往司乘人员提供开水、常用药品、手机充电、小食品、灭火器、维修工具、地图等几十种物品和服务，尽最大努力为群众提供帮助，得到了司乘人员的交口称赞。



服务区服务

服务管理中心从5月份起要求各服务区为过往车辆提供免费降温加水服务，各服务区积极拓展服务领域，提升服务水平。元氏、西兆通等服务区除免费给车辆降温加水外，还拓展服务领域，增加便民项目，如免费发放《行车指南》，免费提供休息场所、开水、针线包、雨伞、手电筒和日常药品，赢得了过往司乘人员的好评。

(局党委办 张醒民 范静)