

中共河北省高速公路衡大管理处委员会文件

冀高衡大党〔2012〕42号



2012年河北省高速公路衡大管理处 民主评议工作方案

处属各单位、机关各部门：

为进一步加强政风行风建设，优化发展环境，根据《2012年河北省高速公路管理局民主评议工作方案》的部署要求，结合管理处实际，现开展以“转作风、提效能、优服务”为主题的民主评议活动，特制定如下工作方案。

一、指导思想

紧紧围绕省厅“率先建设交通强省，率先建设交通现代化，搞好和谐交通建设”总体目标，牢固树立服务为本、方便出行的理念，以现代化管理为目标，以科技引领为手段，以品牌建设和精细化管理为抓手，转作风、提效能、优服务，进一步提高工作

效率和服务质量，为全面建设和谐交通、民生交通、绿色交通和现代化交通做出新贡献。

二、工作目标

在 2012 年管理处组织的民主评议政风行风活动中，处属各单位要以求真务实、以扎实的工作作风，优质的服务水平赢得社会和广大司乘的赞许和认可，积极争创政风行风建设优秀单位。

三、参评单位

实行纵向到底、横向到边，全员参与，广泛开展民主评议活动。处属各单位、机关各部门均参加民主评议活动。共分两组：第一组：处属各收费站和养护工区；第二组：机关各部门。

四、评议内容

（一）强化服务意识，提升服务水平，提供优质服务。紧紧围绕提升服务质量调整修订各项规章制度，立足本职积极主动为人民群众和市场主体提供优质、高效服务。

（二）提高工作质量，优化服务环境。缩短收费流程，提高收费效率，规范文明服务，提升队伍素质，深化“八个严禁”落实，坚决整治作风慵懒、乱收费乱罚款等不正之风。

（三）以人为本，切实为群众和司乘服务。认真落实中央和省出台的一系列保障性政策措施，积极为群众、为司乘办实事办好事。开展一系列“送温暖”、“青春助力基层”等为民服务活动，力所能及地帮助群众和司乘人员解决遇到的实际问题，促进社会和谐稳定。确保鲜活农产品运输“绿色通道”畅通。

（四）推行行政权力公开透明运行，主动接受人民群众监督评议。围绕涉及群众切身利益和社会关注的热点、难点问题，对

收费标准、绿色通道政策等内容及时回应社会关切。公开收费流程，公开服务承诺，推行网上权力运行，进一步落实人民群众的知情权、监督权和评议权，主动接受社会监督。

（五）加强自身建设，进一步改进工作作风。加强自身建设和干部作风建设，层层落实责任制，着力纠正脱离群众、形式主义、弄虚作假、奢侈浪费等不良作风，密切联系群众，提高群众满意度。建立健全各项制度，提高制度执行力，以制度建设推动部门和单位作风建设深入发展。

（六）深化治理公路“三乱”工作，进一步巩固治理成果。加强对收费、养护人员的教育、管理和监督，进一步提高收费、养护人员的综合素质和服务水平；建立健全快速反应机制，坚持领导干部带队明查暗访制度，发现问题及时纠正、及时处理；以规范治超站（点）为重点，进一步规范治理超限超载违法行为；坚决纠正乱收费、乱罚款等突出问题；认真落实治理“三乱”责任制，继续实行“一票否决”制度。

五、评议方法

（一）处属各单位民主评议政风行风建设工作采取上下结合，以问卷评议为主，结合日常工作考核的方法组织考评。

（二）对机关各科室的考评采取向处属各单位问卷测评的方法。

六、具体实施

（一）成立组织。管理处成立考评小组，廖济桺处长任组长，成员由政工科成员及相关科室、单位人员组成。问卷测评由管理处统一组织。处属单位集中组织本单位人员评议处机关科室。对

处属各单位向社会的问卷由考评组实施。

(二) 问卷分配。每年组织对处属各单位进行两次问卷调查。其中：

1. 各收费站的测评问卷向经常行驶该路段的司乘人员发放，共 20 份。

2. 各养护工区的测评问卷在该路段选择一至两个服务区向休息、就餐司乘人员发放，共 20 份。

3. 处机关各科室的测评问卷发至处属各单位，共 10 份。

(三) 问卷计分。问卷测评分五个档次：“满意”为 100 分、“比较满意”为 80 分、“基本满意”为 60 分、“不满意”为 0 分、“不了解”不计分。

(四) 工作考评。工作考评由处政工科负责。采取日常记账式考评和听取单位工作汇报、查阅工作资料、明查暗访等方式进行，年度考评与随机检查相结合。

(五) 计分方法。问卷测评和工作考评实行百分制。具体计算公式为：

处属各单位得分 = 问卷测评分 $\times$ 80% + 工作考评分 $\times$ 10% + 举报投诉处理（有理投诉的） $\times$ 10%

处机关各科室得分 = 问卷测评得分

对年度内单位发生违法、违纪案件或被省级以上媒体曝光，内容经查属实，负有责任并造成恶劣社会影响的单位，取消其评优资格。

七、结果运用

管理处对取得处属各单位考评前 3 名，机关科室前 2 名的予

以表彰，并确定为先进基层单位。

八、管理处政风行风建设工作领导小组及办公室人员名单

组 长：廖济枰

副组长：禹书清、曹润月

成 员：杜国庆、闫胜奇、王 津、徐 磊、贺明生

罗立红、郭学勇、陈凤桐

办公室主任：徐 斌

成 员：张 言、梁晶晶、邢月红

九、几点要求

（一）提高认识，加强领导。处属各单位要把政风行风建设摆上重要议事日程，列入“一把手”工程，纳入目标管理，融入各项工作，成立政风行风建设领导小组，主要负责同志以身作则，率先垂范，形成一级带一级、一级抓一级的良好局面，全面提升高速服务形象。

（二）突出重点，抓出成效。政风行风建设要与“创先争优”活动紧密结合，将民主评议政风行风活动的主题、内容、方式、制度及载体与“创先争优”活动紧密结合起来，在“创”和“争”上狠下功夫，以群众满意为“先”和“优”的检验标尺，认真谋划，形成合力，共同推进。处属各单位要发扬求真务实精神，从实际出发，将政风行风建设和“创先争优”工作紧密结合，相辅相成。

（三）日常工作常抓不懈。各单位、部门要高度重视民主评议日常工作，及时报送工作方案、社会承诺、践诺、简报等有关材料，并积极参加“阳光热线”、“阳光服务”等活动。公示行风

监督电话，认真解决投诉举报问题，做到事事有着落，件件有回音。

（四）建立长效机制。各单位要以民主评议活动为载体，把政风行风建设与年度工作紧密结合起来，树立和维护“为民、务实、清廉”的单位形象。结合工作实际，建章立制，逐步形成具有鲜明行业特色的政风行风建设长效机制，使政风行风建设走上制度化、规范化。

- 附件：1. 河北省高速公路衡大管理处所属单位 2012 年民主评议活动测评问卷
2. 河北省高速公路衡大管理处 2012 年民主评议政风行风活动测评问卷
3. 河北省高速公路衡大管理处 2012 年民主评议活动考评表

二〇一二年六月二十六日



附件 1:

您的车型：货车 ☐ 客车 ☐ 小客 ☐

河北省高速公路衡大管理处所属单位

2012 年民主评议活动测评问卷

为进一步加强衡大管理处政风行风建设，搞好民主评议活动，欢迎社会各界人士对河北省高速公路衡大管理处所属单位参照下表所列内容进行评价。

请您实事求是地在相应栏目中打“√”即可。感谢您的支持和参与！

序号	内 容	评价				
		满意	比较满意	基本满意	不满意	不了解
1	该条路段高速公路的路容路况					
2	该条段高速公路的路况信息发布及时性、有效性					
3	该条段高速公路收费人员的服务水平					
4	该条段高速公路通过收费站交费时等待时间					

请您留下宝贵意见：

附件 2:

河北省高速公路衡大管理处 2012 年民主评议政风行风活动测评问卷

(处机关)

为进一步加强我处政风行风建设,搞好民主评议活动,我们印制了测评问卷,请您对处机关的政风行风建设情况参照以下内容进行评价:加快职能转变,提供优质、高效服务;提高工作质量和效率,进一步优化发展环境;积极改善民生,切实为群众办实事办好事;抓机关带基层,加强政风行风建设;推进政务公开和行政权力公开透明运行,加强行政权力监控机制建设;深入贯彻落实科学发展观,为实现高速公路事业又好又快发展做出积极贡献。

请您实事求是地进行评价,在您认定评价的相应栏中打“√”即可。感谢您的支持和参与!

评价 科室	满意	比较满意	基本满意	不满意	不了解
办公室					
人劳科					
财务科					
政工科					
计划科					
收费科					
养护科					
收费稽查大队					
信息调度中心					

附件 3:

河北省高速公路衡大管理处 2012 年民主评议活动考评表

参评单位:

项目	序号	考评内容	分值	计分标准	得分
日常 记 账 考 评 5 分	1	紧密结合实际工作,建立健全政风行风建设自我运行机制。	1	不及时制定政风行风建设工作方案和社会承诺的每项扣 1 分	
	2	积极向河北日报、燕赵都市报、河北工人报、河北交通报、厅、局、处网站政风行风栏目投稿。	1	每月向处政工科投稿不少于 3 篇,少一篇扣 0.5 分。	
	3	认真调查处理厅、局、处转交办的群众反映的问题,并及时反馈。 政风行风热线电话和治理“三乱”联络员的手机确保畅通,接听文明热情,认真受理咨询投诉。 对“阳光热线”及新闻媒体反映的问题,你真调查处理并及时反馈。	1	不认真调查处理、不及时反馈的一件扣 1 分。 查拨一次无人接听扣 0.5 分 不认真调查处理、不及时反馈的一次扣 1 分。	
	4	积极参加省厅、高管局、管理处组织的政风行风活动,认真完成交办的事项。	1	不积极参加省厅、高管局和管理处组织政风行风活动,不认真完成的事项扣 1 分。	
	5	被市级新闻媒体曝光,对交通运输系统造成影响。	1	被市级媒体曝光一次扣 1 分。	
	6	加分项:年度内在地市级以上媒体发表本单位行风建设好的作法宣传报道等加 0.1 分;省级以上加 0.2 分,国际级加 0.3 分。			
收费 管 理 5 分	1	收费广场有公示牌,注明收费站名称、审批机关、收费单位、收费标准、收费起止年限和监督电话。 收费站要在显著位置对外公示服务承诺、收费人员持证、挂牌上岗,收费亭窗口有当班收费员工号、文明礼仪服务。 收费站便民服务设施基本完善,可设置在	1	收费广场没有为 0 分,缺一项扣 0.1 分 收费站对外公示服务缺一项扣 0.2 分,抽检收费站近 15 天 5 个正常时段 10 分钟监控录像,发现一人次不文明礼貌收费扣 0.2 分。	

收费管理 5分		“爱心岗亭”或结合实际放置在便民服务处。		灭火器、简易修车工具、饮用水、急救药品、路网图等缺一项扣0.2分。	
	2	严格执行鲜活农产品运输“绿色通道”惠民政策。 制定了避免车辆经过收费站长时间等待交费的相关制度和预案。	1	无设置“绿色通道”标识扣0.5分，日常发现一次不认真执行“绿色通道”政策扣0.5分 抽检收费站近15天5个正常时段10分钟监控录像，发现一次车辆排队超过10辆但车道已全部开启但没有启动应急预案的扣0.5分，发现一次车道未全部开启车辆排队超过10辆扣1分。	
	3	收费站办公区、庭院、收费亭、收费广场环境整洁卫生、无杂物。	1	基本整洁卫生扣0.5分，脏乱差扣1分	
	4	建立了内务管理制度，站务管理规范有序。	1	没有制度扣0.5分，站内管理混乱扣1分	
	5	制定了处置突发事件的应急预案，并进行过预案演练。	1	没有应急预案扣1分，通过录像等资料查看，没有演练过扣0.5分	
养护管理 5分	1	路况良好。 路容整洁。	1	路面平整、无桥头跳车、无坑槽和破碎板等病害满分；有少量病害扣0.5分；病害较多路段扣1分。 路容无脏乱差现象，路肩、边坡完整无明冲沟满分；个别路段有上述现象扣0.5分；较多路段有上述现象扣1分。	
	2	绿化管理良好	1	可绿化路段无空白、管理规范满分；个别可绿化路段有空白或管理不善扣0.5分；较多可绿化路段有空白或管理不善扣1分	

养护管理 5分	3	按国家标准及相关规定设置标志标线	1	标志标线设置规范、指路信息衔接顺畅、信息准确，有较好系统性、统一性满分；设置不规范、信息不准确、不统一，发现一处扣 0.3 分	
	4	应急保畅记录齐全，有文字、图片等资料。	1	无应急预案扣 1 分，应急预案不完善或职责不清扣 0.3 分，未建立应急保障队伍及不符合应急预案要求扣 0.3 分，无现场影像或图片说明平常搞应急演练扣 0.3 分	
	5	有安全生产措施，施工现场规范	1	年内发现施工现场一次不规范扣 0.5 分，年内发生一次安全生产事故扣 1 分	

主题词：印发 民主评议 方案 通知

河北省高速公路衡大管理处政工科

2012 年 6 月 26 日印发

(共印 2 份)