

【编者按】为了全面贯彻落实区委十三届八次全会精神,紧扣全区“十三五”率先全市全面建成小康社会总体目标,切实改进干部作风,进一步改善服务态度,提高办事效率和依法行政水平,我区交通运输部门作为经济社会和谐发展、科学发展的先行者,立足服务群众、服务发展、服务社会,结合部门职能和工作重点,全面打造交通运输服务品牌,塑造交通运输良好形象,更好地服务于“五大盐都”建设,特向社会作出服务承诺,欢迎监督。

## 盐都区公路管理站服务承诺

为树立行业新风,坚持“服务人民、奉献社会”的宗旨,促进交通系统适应新形势要求,转变职能,提高执法水平、办事效率和服务质量,盐都区公路管理站现向社会公开承诺:

**1、公路养护。**坚持“预防为主、防治结合”的原则,积极配合主管部门培育养护市场、加强行业管理、改善行车条件、保障安全畅通。继续实施GBM工程和巩固文明样板路创建成果。适时做好管养公路数据库基础数据采集和更新工作,构建公路信息平台并为养护科学决策提供准确数据。抓好公路巡查,获悉险情立即赴现场落实防控措施,发现或知晓标志缺损、路面坑塘、绿化倾倒、路基或桥栏毁坏等影响公路安全畅通的,反应迅速,沟通及时,整改或补救到位。

**2、公路工程。**主动协助主管部门抓好责任区域内公路工程管养,管养范围内公路小修保养、大中修、危桥改建及养护改善工程招投标率**100%**。严格

执行《江苏省公路施工路段管理办法》,施工路段内设置规范、清晰、齐全的施工标志和安全标志,不发生因管理不善而导致半小时以上堵车,需断车施工,督促并协助施工单位依照规定和程序申办手续。加强质量监督管理,全面推进工程质量创优,积极支持推广应用先进生产工艺。督促并帮助施工单位做好环境保护。

**3、路政管理。**行政执法时必须**2**名执法人员以上,向当事人或者有关人员出示证件;依法调查处理各种违法利用、占用、污染、搭接、穿(跨)越公路、公路用地及侵害路产路权的行为;实施公路巡查,清除公路障碍物,监督检查公路养护、施工路段管理情况,保障公路畅通;搞好占用、挖掘公路及公路两侧建筑房屋、搭接道口、架(埋)设杆线等申请服务,在规定时间内上报并**10**日内办结;发现或知晓公路交通标志损坏、缺损,及时通报养护公司或上报主管部门予以修复或增补;受理侵害路产路权行为的举报,

在**7**日内调查结束,并将结果回复署名举报人;实行执法依据、执法主体、执法程序、处罚(理)结果、收费标准、过错追究、执法监督、举报电话公开。

**4、其他服务。**实行首问负责制和重点岗位**AB**角制;在服务大厅除实行“八公开”外,还设有意见簿、投诉箱、举报电话、宣传资料架(柜)及茶水、座椅等便民措施;明确专人负责接待和处理来信来访来电,一般**7**日内办结,不能按时办结的,说明理由和办理进展情况,做到有报必查,有查必果。举报一经查实,给予举报人适当奖励,并为举报人保密。违诺责任:若在工作中发生违诺,给公民、法人和其他组织带来不便或麻烦,将由责任人向有关公民、法人和其他组织赔礼道歉;若因工作失误或执法不当,给公民、法人和其他组织的合法权益造成损害的,由站按照有关规定负责落实赔偿,情节严重的给予责任人行政处分,构成犯罪的移送司法机关追究刑事责任,同时将处理结果告知相关的公民、法人和其他组织。

## 盐都区运输管理处服务承诺

盐都区运输管理处是根据法律法规授权和区交通运输局委托,承担全区道路和水路运输业、运输服务业和汽车维修市场的行业管理;承担全区机动车驾驶证学校和驾驶员培训管理;承担全区汽车综合性能检测站、客货运站场的行业管理工作;组织实施重点物资运输和紧急运输等工作。为加强依法行政,提高行政效能,促进我区道路、水路运输事业快速、健康、协调发展,为全区经济社会发展提供良好的运输服务和有力支撑,现向社会做出以下承诺:

**1、依法行政。**严格按照法律、法规、规章和政策开展交通行政执法工作。在行政处罚中坚持以“教育

为主、处罚为辅”的原则,严格执行自由裁量权标准,除情节特别恶劣、酿成严重后果、造成重大社会影响的行为外,一般采取下限处罚。

**2、办事公开。**全面推行政务公开,公开办事程序,公开办事结果,广泛接受社会监督。推进行政权力网上公开透明运行,简化审批程序,缩短审批时限,努力为业户和群众提供公开透明、快捷高效的服务。

**3、文明服务。**坚持“执法为民,奉献社会”的服务理念,完善窗口服务措施,上岗人员着装整齐,标志齐全,亮证服务,举止端庄。对服务对象服务热情,细心周到,做到一站式服务、一次性告知服务、延时加班服

务、电话预约服务、**AB**岗服务等特色便民服务。

**4、责任追究。**严格执行首问负责、限时办结、服务承诺、投诉查访通报和失职追究责任等制度。凡因服务态度差、造成不良影响的,责成责任人赔礼道歉,并视情节轻重追究当事人的行政责任。

**5、投诉查处。**加强执法监督,完善咨询服务和举报热线,及时处理信访投诉案件,主动接受社会和群众监督。凡接到署名举报投诉案件,指派专人调查,**30**日内将调查处理情况反馈举报者;对现场突发性举报投诉,立即受理,在最短时间内处理完毕并及时反馈举报人。

## 盐都区乡镇交通运输综合管理所服务承诺

盐都区乡镇交通运输综合管理所实行乡镇区域内交通运输综合行政执法,履行辖区内运输、公路、港口、航道、内河交通安全等部分行政管理职责,乡镇交管所统一以区乡镇交通运输综合管理所的名义行使执法权。为加强综合执法能力,扎实推进乡镇交通运输综合执法工作,为全区经济社会发展提供良好的支撑,现向社会做出以下承诺:

**1、依法行政。**严格遵守国家法律,严格执行交通行政执法程序规定,坚持“有法必依,执法必严,违法必究”,认真履职,维护人民群众、法人及其他组织的合

法权益,尊重执法相对人的合法权益,规范实施交通行政处罚自由裁量,公平公正办案。

**2、办事公开。**明确公开的内容,遵循公正、公平、便民的原则,公开执法依据、案件处理(罚)工作流程,公布举报电话,设立意见箱。最大限度的满足广大人民群众的需要,保障公民的知情权、参与权、监督权。

**3、优质服务。**坚持以“忠于职守、文明执法”为宗旨,严格执行交通行政执法行为规范,规范着装,持证上岗。坚决禁止酒后执法、粗暴执法、单人执法、无证执法、不亮证执法、越权执法、随意执法、趋利执法、漠

私执法等不按程序执法的行为。

**4、责任追究。**自觉接受人民群众和社会各界的监督,对交通综合执法人员的举报,认真调查,严肃处理。凡在执行公务时,态度粗暴恶劣,言行不文明,造成不良影响的,给予批评教育,并责令责任人赔礼道歉,情节严重的,追究其行政责任。

**5、投诉查处。**认真受理和回复职责范围内的咨询、投诉及举报。“首问责任人”对能够独立解决的群众投诉问题,应立即予以解释、解决;凡接到署名举报投诉案件,应及时调查处理,**30**日内向举报者反馈查办结果。

## 盐都区航道管理站服务承诺

**1、首问接待承诺。**凡是外单位人员及船民来站办事,第一个受到询问的工作人员应当热情负责接待,承担首问接待责任;首问接待责任人不得对询问者采取推诿、敷衍的态度,凡能立即答复或办结的,应立即答复或办结;需要请示的,应向有关领导报告,并约定答复或办结的时间,留有联系电话。

**2、文明服务承诺。**上岗工作人员着装整齐,标志齐全,举止端庄,亮证服务,工作认真,遵章守纪;接待相对人做到“一口清”,主动热情,态度和蔼,文明用语,礼貌服务,有问必答,百问不厌;拨打或接听电话做到语言文明,语音热情,音量适中,不向受话者发泄不满情绪。

**3、航政管理承诺。**严格执行巡航制度,切实维护航产航权,**3G**巡航设备确保正常运用,不发生因管理职能履行不到位而造成的**24**小时以上的断航事故,确保辖区内等级以上航道不发生新的违章碍航设施;除发生风暴、旱灾、地震等特大自然灾害外,辖区内等级航道通航保证率:一类维护航道不小于**98%**,二类维护航道不小于**95%**,三类维护航道不小于**90%**;航标维护正常率达**99%**以上,并保持灯光明亮,周期准确;指路牌、警示牌设置准确,标体鲜明。

**4、行政处罚承诺。**严格按照航道有关法律、法规及规章进行处罚;处罚中推行“说理式”执法,在整个过程中做到文明用语在先、亮明身份在先、指明违法事实在先、权利告知在先;在态度上热情温和,在语言上规范准确,在行动上合法得当,在工作上充满真情;把执法与办事、服务紧密结合,不仅要讲透法理,而且要讲明事理,让行政相对人既感觉到法律的权威,又体会到服务的温暖。

**5、投诉处理承诺。**向社会及行政相对人公布投诉地址和投诉电话,建立投诉值班、投诉承办责任和快速核查处理反馈制度,对群众反映强烈的服务质量问题,做到事事有处理,件件有回音;对于相对人现场投诉的,当日答复处理,其它形式的投诉,接到投诉之日起,三个工作日之内给予答复。

**6、社会监督承诺。**在新闻媒体和航道网站上公布各项交通行政执法的依据、执法标准、执法权限及规费征收标准,公开办事内容、办事程序、办事权限、办事结果;在公示栏内公开审批结果和行政处罚结果,公开执法人员执法证信息,做到“职责上墙,岗位上桌”;建立行风监督员制度,主动接受社会监督。

**7、品牌创建承诺。**大力弘扬“和谐领航、服务有道”的江苏航道精神,推广盐都“航道一站通”优质服务品牌;在职工中牢固树立起服务理念,前移服务关口,改进服务措施,同相关涉航单位加强联动,降低行政成本;高标准开展养护工程建设,按照等级航道规划要求,努力建设盐都美丽航道。

**8、环境卫生承诺。**按照主管单位关于执法场所标准化的要求进行管理,设施符合省航道局统一的标准要求,做到办公和服务环境无脏、乱、差现象。站务设施摆布合理,办公秩序井然,社会管理综合治理情况良好,让人民群众感受到安全、和谐的氛围。

