

湖南省龙越和平公益发展中心 服务承诺制度

为进一步加强和规范湖南省龙越和平公益发展中心(以下简称“中心”)承诺服务工作制度,向社会承诺服务项目、内容方式、结果、服务质量和 服务责任,增加中心社会服务透明度,提高中心服务质量,提升中心社会形象,避免造成不良影响,赢得社会一致赞誉,结合中心实际,特制定本制度。

第一条 总体要求

坚持全心全意为人民服务的宗旨,文明办公、秉公办事、不以权谋私,自觉维护中心形象,树立中心发展理念、服务至上理念、讲求效率理念、争先创优理念向合作单位,服务对象以及人民群众作出更高质量的服务承诺,对违诺作出处理或处罚并向社会公开,接受公众监督。

第二条 服务内容

中心严格按照业务范围开展服务,业务范围为:开展拥军助老的相关公益慈善活动。

第三条 服务原则

(一)公平公正。在服务工作中遵守公开、公平、公正、便民的原则,以提高服务水平、效率和公众满意程度为目标,各项工作要自觉接受社会和公众的监督;对服务对象一视同仁,杜绝偏袒或歧视现象发生。

(二)务实高效。中心开展对外服务时严格照章办事，严格执行国家的相关法规和政策对合作单位、服务对象的工作，承诺向社会公开法律依据、必备手续、办事程序、收费标准和办理时限，严格按照对外公告的规定办理。

(三)自律廉洁。透明公开中心财务情况，通过年度公示制度等形式公开，杜绝以中心名义谋取个人私利。

第四条 服务责任

(一)全体员工若违反服务承诺制度及中心各项管理制度，一经查实，视情况予以处分。轻者进行批评教育，严重者予以开除。

(二)全体员工被群众举报或被新闻媒体曝光有违反中心相关规章制度的，经查证属实，给予违纪处分，情节严重者予以开除。

(三)违反中心规章制度，以权谋私的，坚决予以辞退，构成犯罪的，交由公安机关依法追究其刑事责任。

(四)中心向社会公开服务承诺，并接受业务主管单位和相育、咨询、评估业务；开展关部门的监督。

(五)根据合作单位、服务对象反映意见和建议，属行政机关职权范围内的，中心将及时向行政机关进行反映和沟通。属中心内部职责范围内的，由中心进行协调和监督。反映沟涌和协调事宜将及时反馈通达至合作单位或服务对象。

第五条 服务承诺主要内容

(一)严格按照国家法律法规和有关规定、政策及中心各项要



求办理相关业务。

(二)按照各类业务办理规程,向服务对象提供服务指南公开办理程序,提高工作透明度,接受社会监督,

(三)办理各类业务实行限时办结制度,按照效能要求,在规定或承诺的时限内办理完毕。

(四)接待单位及服务对象来访要做到举止文明、礼貌周到文明用语,对提出的问题耐心解答,对重大疑难问题做好记录和汇报:要规范服务,不因当事人态度及关系,人情等因素影响服务质量:要做到克己奉公,遵守纪律,说实话、报实情、办实事求实效。

(五)经办人员外出,应委托或由主管领导安排其他同志代理其业务,并负责转达。正常上班时间,坚守工作岗位,能办的马上就办。重大或紧急事项需研究或请示后才能办理的,实行预约服务,延期服务。

(六)总结和交流业内同行在服务和管理方面的先进经验,改善不当的服务管理模式建立高效的服务管理制度。

(七)指导中心各部门实施品牌战略,做大做强中心品牌推广,宣传推介中心优质社会服务:协助行政机关进行全市行业的管理工作,针对社会组织发展方针、政策及行业发展规划提出可行性建议,促进公益行业的全面、协调、可持续发展。

第六条 服务方式

(一)通过互联网+。中心信息服务主要通过“湖南省龙越和



平公益发展中心”网站、中心微信公众号及有关自媒体平台发布；中心将相关内容在机构网站公示。

(二)通过实地走访。中心工作人员将不定期地走访合作单位、服务对象，了解掌握合作单位、服务对象的情况，听取合作单位、服务对象的反馈建议。

(三)通过反馈制度。活动开展后通过填写反馈表或意见函的方式了解服务情况。

(四)通过社交工具。通过电话、网络、书信等形式进行联系和沟通。服务对象可以通过电话、网络、书信等形式反映需要中心帮助解决的困难和问题以及业务咨询，也可以通过上述方式进行投诉。

第七条 承诺监督

通过在机构官网设立服务承诺投诉电话、机构自媒体私信及线下实地举报等方式，接受对违诺行为的监督和举报；认真受理合作单位和服务对象的投诉和举报，及时调查处理并向当事人反馈。

第八条 违诺处理

对于中心违反承诺服务制度的行为，要从行政、法律、经济等方面作出处罚规定，并严格执行。给当事人造成损失的，要按承诺的标准予以赔偿。

(一)经办人员在办理业务时举止不文明、态度不和蔼的，给予批评教育；态度粗暴，与来访者发生争吵的，给予诫勉教育并

责令其向当事人赔礼道歉;对情节严重,造成恶劣影响的,根据有关规定追究其相应责任。

(二)在办理业务过程中,对于申报事项有明确规定需要补充完善的内容,没有一次性告知的,或对条件具备的申报事项没有按时办理的,或其他违反服务承诺制度的事项,视具体情节,对有关责任人给予批评教育、诫勉教育直至效能告诫。

(三)对于工作中存在故意刁难、以权谋私、吃拿卡要等问题的工作人员,经核查属实后,按照党纪、政纪有关规定处理。

第九条 修改制定本制度其他未尽之事宜,参照国家相关法律法规及中心章程与相关制度文件执行。

湖南省龙越和平公益发展中心

2023年3月17日

