**长汀县同心学校服务承诺制度**

为进一步加强和规范长汀县同心学校（以下简称“机构”）承诺服务工作制度，向社会承诺服务内容和方式，增加机构社会服务透明度，提高机构服务质量，提升机构社会形象，避免造成不良影响，赢得社会一致赞誉，结合机构实际，特制定本制度。

**一、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，自觉维护机构形象，树立加快机构发展理念、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。

**二、服务原则**

（一）公平公正。在服务工作中遵守公开、公平、公正的原则，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。机构开展对外服务时，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、办事程序等必要信息，严格按照机构项目管理制度与项目执行流程办理。

（三）自律廉洁。透明公开机构财务情况，通过月度捐赠公示等形式公开，杜绝以机构名义谋取个人私利。

**三、主要内容**

（一）严格按照国家法律法规和有关规定、政策及机构各项要求执行机构公益慈善项目。

（二）按照机构项目管理制度与各项目执行规程，向服务对象提供服务指南，公开项目服务流程，提高工作透明度，接受社会监督。

（三）对合作单位、服务对象的申请或咨询应及时给予有效反馈。

（四）对于需要进一步补充完善资料方可申请的公益慈善帮扶，经办人应当一次性告知所需补充的资料内容，待补齐有关资料且具备申请条件后，及时处理服务对象申请。

（五）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、人情等因素影响项目服务质量；要做到克已奉公，遵守纪律；说实话、报实情、办实事、求实效。

（六）经办人员外出，应委托或由主管领导安排其他同志代理其工作，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，实行延期服务。

（七）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。

（八）指导机构各部门实施品牌战略，做大做强机构品牌推广、宣传推介机构优质项目与服务；在主管部门及登记机关有需要时，协助其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。

**四、服务方式**

（一）通过互联网+。机构信息服务主要通过机构微信公众号及网站等相关网络平台发布，机构将相关内容在适宜的公众号或网站公示。

（二）通过实地走访。机构工作人员将定期、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。每次活动开展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机构帮助解决的困难和问题以及机构项目咨询，也可以通过上述方式进行投诉。

**五、行诺监督**

通过设立服务承诺投诉电话的方式，接受对违诺行为的监督和举报；认真受理群众的投诉和举报，及时调查处理，并向当事人反馈。

**六、违诺处理**

本机构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。

（一）员工若违反服务承诺制度及机构各项管理制度，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）员工被群众举报或被新闻媒体曝光有违反机构相关规章制度的，经查证属实，给予违纪处分，情节严重者予以开除。

（三）违反机构规章制度，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）机构向社会公开服务承诺，并接受业务主管单位和相关部门的监督。

（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，机构将及时向行政机关进行反映和沟通；属机构内部职责范围内的，由机构进行协调和监督。反映沟通和协调事宜将及时反馈通达至合作单位或服务对象。

本承诺制度欢迎社会各界监督执行。

本制度最终解释权归长汀县同心学校所有。

长汀县同心学校