

服务承诺制度

一、服务准则。根据本单位工作实际，制定便民利民的服务标准和原则，规范办事程序，提高办事效率。

二、承诺内容。根据职权范围、工作职责，结合群众关心的热点问题，确定服务承诺内容。服务承诺的内容应包括服务的具体事项、服务时限、行诺监督及投诉办法以及违诺责任等。

三、公开承诺内容。应在办公场所醒目位置设置办事程序流程图等公布承诺内容。

四、行诺监督。通过设立服务承诺监督台、投诉电话和举报箱等方式，接受对违诺行为的监督和举报。要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。

五、违诺处理。本单位人员违反承诺制的行为，要从行政、法律、经济等方面做出处罚规定，并严格执行。给当事人造成损失的，要按承诺的标准或有关规定予以赔偿。

