

# 上海浦东新区善行公益服务中心

## 承诺服务制度

为进一步加强和规范上海浦东新区善行公益服务中心(以下简称“善行”)承诺服务工作制度,向社会承诺服务内容和方式,增加善行社会服务透明度,提高善行服务质量。

### 一、总体要求

以“让每个人在社区拥有美好生活”为服务宗旨,自觉维护善行形象,树立服务至上、讲求效率理念,向合作机构、服务对象以及人民群众作出更高质量的服务承诺,接受公众监督。

### 二、服务原则

(一)公平公正。以提高项目服务水平、效率和公众满意程度为目标,自觉接受社会和公众的监督;对服务对象一视同仁。

(二)务实高效。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;对服务对象的工作,承诺向社会公开法律依据。

(三)自律廉洁。透明公开善行财务情况,通过年度公示制度等形式公开,杜绝以善行名义谋取个人私利。

### 三、服务责任

(一)全体员工若违反服务承诺制度及善行各项管理制度,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善行相关规章制度的,经查证属实,给予违纪处分,情节严重者予以开除。

（三）违反善行规章制度，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）善行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）根据合作机构、服务对象反映意见和建议，属行政机关职权范围内的，善行将及时向行政机关进行反映和沟通。

#### **四、主要内容**

##### **（一）调研与咨询**

提供各类不同课题的专题研究及调研，运用专业的数据分析手段，以及善行专家组成员的深入探讨，为相关工作开展提供科学性的理论及数据研究支撑。

##### **（二）设计与建设**

通过需求和资源，匹配不同的服务内容融入不同的场景建设中，以共建共享的理念结合更多的区域化及市场资源，为社区百姓提供一站式的服务阵地。

##### **（三）培训与运营**

打造人才梯队及专项业务的培训体系建设，协助各级政府增强各类基层工作人员的整体素质及服务能力，不断提升社区工作者的各方面技能。

##### **（四）服务与活动**

为社区居民带来各类丰富多样的便利服务及精彩纷呈的各类活动；同时，建立统一的准入标准、服务流程标准、考核指标体系、满

意度测评及退出机制。

## 五、服务方式

(一) **互联网+**。善行信息服务主要通过善行官网及有关自媒体平台发布；善行将相关内容在适宜的网站公示。

(二) **实地走访**。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。

(三) **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) **社交工具**。服务对象可以通过电话、网络等形式反映需要善行帮助解决的困难和问题以及业务咨询,。

## 六、行诺监督

通过设立服务承诺投诉电话和举报箱或举办群众接待日活动等方式，接受对违诺行为的监督和举报，及时调查处理反馈。

## 七、违诺处理

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) 经办人员在开展业务时举止不文明、态度不和蔼的，给予批评教育；态度粗暴，与社区居民发生争吵的，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) 在开展业务过程中，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。

## **八、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善行章程与相关制度文件执行。本制度修改需经理事会会议通过。

上海浦东新区善行公益服务中心

2020年3月1日