

2023年南宁街道鼓楼社区优质服务承诺

一、服务时限承诺

工作人员要按照有关法律和办事程序规定的公示期限内办结所承办的所有事务，让来社居委的单位和居民群众能够高兴而来，满意而去。

二、服务质量承诺

1、实行“首问负责制”。即群众来社居委办事，第一位接待工作人员必须依职责接待处理；若遇到非本职工作范围内的事务，不准擅自主张、擅自答复，要主动将服务对象引见给具体经办人员或社居委领导，或帮助与之取得联系，不得以“不在”或“不是我具体经办”等为由进行推脱；具体经办人员不在时，由社居委与服务对象约定下次办理具体时间。

2、实行“一次性告知制”。对来社居委办事的群众所咨询及办理有关事项应准备的各种材料、证件、前期手续等情况，工作人员应一次性告知清楚，避免群众办冤枉事、走冤枉路。对于遇到新政策、新问题的事务时，工作人员必须在完全了解情况的前提下给予准确办理。

3、实行“两次终结制”。凡手续齐全、资料完备的，要做到即到即办，对于符合受理条件、但手续资料不完全的，

要在第一次接待详实告知所需资料和相关要求，在第二次补齐手续后要按规定时限办结。

4、实行“特事特办制”。对于单位和居民急需办理的重要事项，在不违背政策的前提下，要提高办事效率，突破常规，积极变通，特事特办，难事巧办，事后及时补办完善相关手续。

三、服务态度承诺

1、做到六个方面使服务对象满意：亲切相迎，礼貌待人，文明用语，准确答复，快捷服务，热情相送。

2、做到“四个一”服务规范：一张笑脸相迎，一把椅子让座，一杯茶水暖心，一颗诚心办事。

四、服务作风承诺

1、工作人员应持证上岗，亮牌服务，外出办事应携带工作证或其他有效证件；公示牌要摆放在醒目位置，并标明工作人员姓名、职责、岗位分工和监督电话。

2、工作人员要仪表端庄、精神饱满、举止文明、和蔼可亲。