代河社区优质服务制度、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，让来社区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”。即群众来社区办事，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区领导，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，由社区与服务对象约定下次办理具体时间。

2、实行“一次性告知制”。对来社区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、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之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、工作人员要仪表端庄、精神饱满、举止文明、和蔼可亲。

2、工作人员要全程使用文明用语，主动迎送，热情礼貌。接待来访居民要起立或点头示意，做到热心、诚心、耐心、细心、静心，做到外地人与本地人一个样、生人与熟人一个样、群众与领导一个样。

3、当来访居民出现误解、出言不逊时，要顾全大局，不得与办事群众争吵，要耐心做好政策的宣传和解释工作。有疑难问题及时向上级领导汇报。

4、走访居民家时，应首先敲门，亮明身份、工作原由，并在征得居民同意后方可入户，敏感事务入户时应确保两人以上。