

天津职业大学离退休工作文件

津职大离退办【2024】6号

离退办服务承诺制度

为加强我处工作作风建设，规范服务行为，提高办事效率，更好地为老同志服务，结合离退办实际，特制定本制度。

一、服务承诺制度是指离退办根据工作要求，对服务内容、办事程序、办理时限等相关具体事项向办事人作出公开承诺，接受监督、承担违诺责任的制度。

二、本制度适用于离退办全体工作人员。

三、承诺内容

（一）首问服务。严格按照“首问负责制度”的规定和要求执行。首问责任人要负责办事人申办事项并有满意结果。

（二）高效服务。对于办事人申办事项属职能部门职责范围，且符合相关规定，资料、手续齐全的，做到当场办理；暂不能办的，要给办事人明确的答复；对于不清楚不准确的事项，要及时向领导汇报；对重大的、紧急的事项做到急事急办、特事特办。

（三）一次性告知服务。对办事人手续不齐或者不符合规定的，经办人员应一次性告知办事人需要补办的全部内容。

（四）限时服务。按照“限时办结制度”规定和要求执行。自受理之日起，在规定时限内办结并及时通知办事人。

（五）规范服务。公开工作职责，建立健全各项规章制度，办事流程要科学，并对办事人公开，为办事人依法提供规范有序的服务。

（六）热情接待，文明服务。工作中做到“四个一”：一张笑脸迎接老同志，一声问候慰问老同志，一把椅子迎接老同志，一杯清茶等候老同志。

（七）廉洁服务。做到依法办事，廉洁奉公，坚决杜绝滥用职权等谋取私利的现象发生。

四、违诺处理。凡违反服务承诺制度者，按相关规定给予提醒或批评教育。监督投诉电话：59671732。

五、本制度由离退办负责解释。