**服务承诺制度**

第一条 服务承诺制度，是指为改进工作作风，提高工作效能，在遵守法律、法规和有关规定的基础上，向来市事业单位登记管理局办事人员作出服务质量和服务时限的承诺，并向社会公开，接受公众监督的制度。

第二条 制订服务原则。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。

　　第三条 明确承诺内容。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。

　　第四条 公开承诺信息。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。

　　第五条 服务监督。通过设立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。

　　第六条 严肃违诺处理。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。