

南岔县疾病预防控制中心服务承诺书

承诺单位：南岔县疾病预防控制中心

统一社会信用代码：122307036729182873

为进一步加强政务诚信建设，优化营商环境，提高服务效率，充分发挥政务诚信引领示范作用，坚持依法行政、政务公开、勤政高效、守信践诺，全面提升政务服务水平，南岔县疾病预防控制中心郑重向社会公开承诺：

（一）服务受理零推诿

1、精准服务。严格执行首问负责制、服务承诺制、一次性告知制、限时办结制等制度。实行亮证引导，设置岗位牌，佩戴身份牌，做到岗责分明、精准服务。

2、信息公开。在中心微信公众号全面公开服务内容、办事指南、工作流程以及咨询电话等，为服务对象提供全面便捷的咨询、指导服务。

（二）服务方式零距离

1、便民高效。推行电话预约服务等多种便民方式。对有特殊困难的服务对象，开辟“绿色通道”，实行特事特办、急事急办，提供点对点、一条龙服务。

2、样本指引。在一楼设置服务窗口，在明显位置张贴办事指南，提供咨询服务和填写示范文本，为群众提供便民服务箱。

3、文明规范。窗口工作人员提前到达岗位，做好工作准备，按时进入工作状态，做到仪表端庄、服务热情、文明有礼。

4、健康咨询。向社会提供及时满意的疾病预防控制中心方面的咨询与服务。服务方式可以是当面咨询，也可来函、来信或电话

咨询。

（三）服务质量零差错

1、流程规范。科学简化办事程序，再造审批服务流程，依法行使服务责任，做到办事有依据，程序有规范，服务有标准，结果有效力。

2、服务精细。严谨细致、依法依规，确保每个环节准确无误。建立服务日志基础台账，记录各业务环节的办理过程，做到有底可查。

3、能力专业。结合服务窗口行业特点，加强法律法规、业务知识和职业道德教育，提升岗位技能和综合素质，增强服务本领，树立良好形象。

（四）服务结果零投诉

1、跟踪服务。加强与服务对象沟通交流，设立群众意见箱，及时受理和处理服务对象的意见建议，改进工作方法，提供优质服务。

2、提高质效。设置窗口服务质量调查问卷，实行一件一窗一评价。

3、加强监督。设立监督举报电话，建立起由企业、工作人员和群众组成的监督员队伍，征集意见建议，自觉接受监督。

以上承诺，请广大人民群众、服务对象、新闻媒体和社会各界监督。

监督投诉电话：0458-3404174

投诉举报邮箱：ncqcdc@163.com

