

深圳市龙越慈善基金会服务承诺制度（试行）

为进一步加强和规范深圳市龙越慈善基金会(以下简称“基金会”)承诺服务工作制度,向社会承诺服务内容和方式,增加基金会社会服务透明度,提高基金会服务质量,提升基金会社会形象,避免造成不良影响,赢得社会一致赞誉,结合基金会实际,特制定本制度。

一、总体要求

坚持全心全意为人民服务的宗旨,文明办公、秉公办事、不以权谋私,自觉维护基金会形象,树立加快基金会发展理念、服务至上理念、讲求效率理念、争先创优理念,向合作单位、服务对象以及人民群众作出更高质量的服务承诺,对违诺作出处理或处罚并向社会公开,接受公众监督。

二、服务原则

(一) **公平公正**。在服务工作中遵守公开、公平、公正、便民的原则,以提高服务水效率和公众满意程度为目标,各项工作要自觉接受社会和公众的监督;对服务对象一视同仁,杜绝偏袒或歧视现象发生。

(二) **务实高效**。基金会开展对外服务时严格照章办事,严格执行国家的相关法规和政策;对合作单位、服务对象的工作,承诺向社会公开法律依据、必备手续、办事程序、收费标准和办理时限,严格按照对外公告的规定办理。

(三) **自律廉洁**。透明公开基金会财务情况,通过年度公示等形式公开,杜绝以基金会名义谋取个人私利。

三、服务责任

(一) 全体员工若违反服务承诺制度及基金会各项管理制度,一经查实,视情况予以处分,轻者进行批评教育,严重者予以开除。

(二) 全体员工被群众举报或被新闻媒体曝光有违反基金会相关规章制度的,经查证属实,给予违纪处分,情节严重者予以开除。

(三) 违反基金会规章制度,以权谋私的,坚决予以辞退,构成犯罪的,交由公安机关依法追究其刑事责任。

(四) 基金会向社会公开服务承诺,并接受业务主管单位和相关部门的监督。

(五) 根据合作单位、服务对象反映意见和建议,属行政机关职权范围内的,基金会将及时向行政机关进行反映和沟通。属基金会内部职责范围内的,由基金会进行协调和监督。反映沟通和协调事宜将及时反馈通达至合作单位或服务对象。

四、服务内容、程序及标准

关于本机构服务内容、程序及标准内容,详见基金会项目执行手册。

五、修改制定

本制度自 2023 年 8 月 1 日起实施,其解释权属于深圳市龙越慈善基金会。其他未尽之事宜,参照国家相关法律法规及基金会章程与相关

制度文件执行。