

附件 1:

来信来访接待制度

1. 凡来访的同志,无论是初次来访或多次来访的都热情接待,来有迎声,态度和蔼,不冷言冷语。

2. 来信来访接待实行首问责任制。来信来访接待的第一人应弄清来信来访内容,属自己范围的事项要尽量解释清楚;不属自己职责范围的事项,应及时移交其他有关人员。不得互相推诿和拒绝接待来信来访。是受理范围的要认真做好记录。记录上访人所谈的时间、地点、问题和知情人等。同时对上访人的职务、政治面貌、通讯地址、联系方式也要记录清楚。

3. 来访者反映的问题比较紧迫,需要及时处理的,应尽快进行处理。

4. 来信来访回复、解释必须以现行法律法规及其有关政策为依据。对未弄清的事项,或不应由个人解释的事项,工作人员不得随意作不负责任的回复、解释。要做好耐心细致的思想工作,对过高或无理要求的,要有针对性地做疏通引导和有关政策的解释工作。

5. 对来访的信件,要做好登记,能处理的,按规定处理,不能处理的要及时转给领导,待领导批示后再做处理。

附件 2:

联系服务对象制度

为进一步密切同服务对象的联系，更好地促进侨联工作，特制定本制度。

一、 任务和内容

1.建立健全联系侨界人士、服务侨界人士的制度和网络，构建互动的平台，及时把党和政府的关怀和温暖送到侨界人士中去，使市侨联在联系和服务侨界人士中切实改进思想作风和工作作风，切实提高市侨联为侨界人士服务的能力和水平。

2.积极宣传党和国家的路线、方针、政策，经常听取侨界人士对市侨联工作的意见和建议，了解侨界人士的思想、工作、学习和生活情况，关心侨界人士疾苦，帮助解决实际困难和问题。自觉维护他们的正当权益。

二、 形式和方法

由党支部在党员个人提名报请的基础上确定联系和服务对象 1—3 人。联系和服务对象名单报党支部备案。

1.党员联系群众、服务群众可采取面对面交流、走访慰问、电话沟通、短信互动、网络共享、工作指导、集体活动等方式。

2.党员每个月至少与联系服务对象联系一次，按季度向党支部口头或书面汇报联系和服务群众的工作情况(特殊情况及时汇报)，支部不能解决的，要向党组汇报。对群众的意见和建议要及时归纳梳理，从解决群众所关心的热点、难点入手，从群众最盼的事情抓

起，从群众最怨的事情改起,努力为群众排忧解难。

三、 检查和考核

1.党支部要定期听取党员联系和服务群众的情况汇报，研究新情况，解决新问题。每半年一次检查制度的落实情况，对做得好的党员给予表扬，对不认真履行职责的党员给予批评教育。

2.侨联党组每年对党员联系和服务群众的情况进行一次检查，并把党员联系群众、服务群众情况列入公务员年度考核内容，作为评先、评优与提拔任用干部的基本条件之一。

附件 3:

机关服务承诺制

一、按照创建服务型机关的要求，市侨联机关对社会和人民群众实行承诺服务。

二、机关工作人员要举止端庄，谈吐文明，使用文明用语，禁用服务忌语，待人礼貌，服务周到。

三、各部室及其工作人员在进行公共服务时，要做到克己奉公，遵守纪律；说实话、报实情、办实事、求实效；艰苦奋斗，勤俭节约。

四、要提高工作效率，积极主动服务，做到急事急办，特事特办，做到及时办理，限时办结。

五、要依法行政，廉洁奉公，不滥用职权谋取私利。

六、各部室及其工作人员必须认真倾听群众意见，自觉接受群众监督。

附件 4:

机关首问负责制

一、外来办事人员(或电话咨询)无论到机关哪个部室，首次接待(接听)人员即是代表机关形象的第一责任人，必须热情接待，认真办理，不得推诿。

二、来人来电所咨询办理的事项属于自身职责范围内的，要及时予以办理；不属于自己职责范畴的，要主动引领至相关部室，如相关人员不在，要认真做好接待、记录和解释工作。接待(接听)时要使用文明用语，严禁用“不知道、不清楚、不归我们管”等生硬语言搪塞敷衍。

三、对违反上述规定者，由分管领导负责对其进行批评教育。因人为因素给机关形象造成不良影响的要按照有关规定给予相应的处分。