

社会服务机构信息公开和服务承诺制度

第一章 总则

第一条 为规范本单位的信息公开工作，提升服务透明度，强化社会监督，确保信息公开的真实、准确、完整、及时，并有效履行服务承诺，依据《社会服务机构登记管理条例》、《社会组织信用信息管理办法》及北京市社会组织管理相关规定和本单位章程，制定本制度。

第二条 本制度所称信息公开，是指将可能对本单位产生重大影响、涉及服务对象权益或需要社会公众知晓的信息，在规定时间内，以规定方式向社会公布的行为。服务承诺是指本单位就服务内容、程序、标准等事项向社会作出的公开保证。

第三条 本单位实行“公开为常态，不公开为例外”的原则，除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私及法律、法规规定不予公开的信息外，应主动履行信息公开义务，践行服务承诺。

第二章 信息公开的内容与方式

第四条 本单位信息公开的内容包括定期报告和临时报告：

（一）定期报告：主要指年度工作报告和年度财务报告。年度报告应包括资产、负债、净资产变动情况、年度收入及主要收入项目、年度费用开支及公益活动项目收支情况等。

（二）临时报告：包括但不限于以下内容：

理事会决议；

- 1.对本单位业务发展可能产生重大影响的信息；
- 2.接受国家拨款或者社会捐赠、资助的资金使用情况；
- 3.承接政府购买服务、委托事项及完成情况；
- 4.本单位进行关联交易的情况；
- 5.登记管理机关认为有必要公开的其他信息；
- 6.其他依照规定需要公开的信息。

第五条 信息公开的载体包括：

（一）法定载体：年度工作报告和登记管理机关指定公开的信息，应在北京市社会组织公共服务平台或登记管理机关指定的报刊、网站上进行公开。

（二）自主载体：其他信息可通过本单位官方网站、微信公众号、内部刊物、公告栏或在服务场所显著位置以墙报、展板等方式公开。

第三章 服务承诺的具体内容

第六条 服务对象与宗旨： 本单位以有需要的社区群众、长者及家庭为主要服务对象，致力于恢复弱化功能、促进人与社会环境相互适应，重点扶助弱势群体。

第七条 服务形式与标准：

（一）服务形式：采用个案工作、小组工作、社区活动等专业社会工作方法。

（二）服务规范：

- 1.尊重服务对象的自决权、隐私权和知情权；
- 2.严格遵循知情同意原则，在进行服务前需获得服务对

象的明确同意；

3. 对在服务过程中获悉的服务对象秘密予以严格保密（法律规定需披露的情况除外）；

4. 以友善、专业的态度提供高效服务。

第八条 内部管理标准：

（一）建立完善的服务档案，确保服务记录的真实性和完整性。

（二）团队成员应按规定进行工作汇报，确保内部管理的规范性和服务的连续性。

第四章 信息发布程序与规范

第九条 本单位信息公开事务由[指定部门，如：综合服务部/办公室]负责组织和协调。

第十条 信息公开前应严格履行下列程序：

（一）信息提供部门的负责人核对相关信息资料并签字确认；

（二）办公室负责人进行规范性审查（包括是否涉及个人隐私、商业秘密等）并签字；

（三）本单位理事长或其委托的代理人签发。

第十一条 涉及社会重大影响的事项（如重大公共事件应对、大额资金使用等）的公开，须报请业务主管单位或相关指导部门同意，经充分磋商统一口径后，方能公开发布。

第十二条 本单位发现已公开的信息有错误、遗漏或误导时，应在发现后及时发布更正公告、补充公告或澄清失实公告。

第五章 保密责任与档案管理

第十三条 本单位理事、监事及其他因工作关系接触到未公开信息或服务对象隐私的工作人员，对相关信息和隐私负有保密责任和义务，不得泄露未公开的有关信息或服务对象隐私。

第十四条 关于代表发言的规定：

（一）未经理事会决议或理事长授权，理事不得以个人名义代表本单位或理事会向公众发布、公开本单位未经公开的信息。

（二）监事个人不得代表本单位向媒体发布和公开本单位未经公开的信息。监事依法向登记管理机关或有关机关报告相关人员损害本单位利益或违法违规行为时，应及时通知理事会，并提供相关资料。

第十五条 本单位对外公开的文件（包括定期报告和临时报告）及服务对象的档案资料，应当建立专卷分类存档保管。

第六章 监督与责任追究

第十六条 本单位年度工作报告、年度财务报告应当经理事会审议通过后，方可向社会公开并报登记管理机关。

第十七条 本单位接受登记管理机关的监督管理，如存在未按照规定时限和要求向登记管理机关报送年度工作报告、未履行信息公开义务等情形，可能被列入活动异常名录，并向社会公开。

第十八条 责任追究：

（一）由于有关人员的失职导致未按规定履行信息公开

义务，给本单位造成不良影响的，本单位将依据内部规定对其给予惩戒。

（二）违反保密规定，泄露单位未公开信息或服务对象隐私的，视情节严重程度给予处分；造成损失的，依法承担赔偿责任。

第七章 附则

第十九条 本制度未尽事宜或与国家及北京市有关规定不一致的，按国家及北京市有关规定执行。

第二十条 本制度经社会服务机构第____届第____次理事会审议通过之日起生效。

第二十一条 本制度由理事会负责解释。