

# 政务服务交流

第 4 期

(总第 4 期)

安徽省教育厅行政审批办公室

二〇一五年十月八日

## 创新政务服务方式，争创人民满意窗号

滁州市教育局窗口 2012 年 6 月正式设立，进驻滁州市政务服务中心，2015 年 5 月滁州市教育局、体育局合并，将原教育、体育窗口整合为教体窗口，窗口服务项目由原来的 12 个增加至 15 个。三年来，窗口以“提升服务水平，争创群众满意窗口”为目标，工作人员以“便民、高效、廉洁、规范”为服务宗旨，规范办件，微笑服务，努力做到让每一位办事群众高兴而来，满意而归。

窗口始终按照十八大和“两会”精神，深化行政审批制度改革，简政放权。推进“两集中两到位”改革，15 项行政审批服务项目进驻政务服务中心办理，实行一个科室承办，明确一名领导分管，凡是行政许可项目一律使用行政审批专用章。积极巩固政务服务第五轮、第六轮流程再造成果，所有行政审批服务项目严格按照流程再造压缩办理的流程和承诺时限办理。认真落实首问负责、一次性告知等制度，为

办事群众提供优质服务，2014年在省媒体暗访中，窗口前台工作人员的服务水平、服务态度受到充分肯定。

窗口以“争创全省一流窗口”为目标，深化改革，积极创新政务服务方式。一是创新校车使用许可审批。2013年与交通运管、公安交管等部门配合，实现滁州市《校车使用许可》项目审批流程一表制审批，这在全省属于首创。二是下放审批事权简化流程。2014年将学校网站前置审批项目中县市区管辖学校的前期现场考察论证环节，下放至各县（市、区）教育局实施。该环节的事项变更明确了县（市、区）的管理责任，缩短了办理时限。三是开展对标赶超学习活动。找准其他地市先进窗口开展对标赶超提升活动，深入了解各地动态及改革创新举措，结合本地实际制定对标赶超方案，努力实现窗口行政审批项目最少，审批环节最简，办理时限最短，办理效率最高，服务质量最优。同时接受外地单位交流学习，相互取长补短。四是坚持领导坐班制度。市局领导高度重视窗口工作，坚持领导窗口坐班制度，现场解决窗口工作中的疑难杂症，协调相关科室之间的关联工作。五是加强对县（市、区）教育行政审批服务工作调研指导。每年对各县（市、区）教育行政审批服务工作开展调研指导，加强各地之间交流学习，发现问题及时纠正，促进全市教育系统政务服务水平整体提升。

三年来，滁州市教育体育窗口实现办结率100%，零投诉，赢得办事群众的满意，得到上级充分肯定。一人被滁州市政务服务中心评为“微笑服务之星”；在2013年滁州市效能办

组织开展的“社会评窗口”和“企业评部门”活动中被评为“社会满意窗口”；2013年度、2014年度连续两年被滁州市人民政府授予“红旗窗口”称号。创先争优是滁州市教体窗口永恒的目标，今后窗口将一如既往地做好人民满意窗口、群众放心窗口，接受群众和社会监督。

呈：委厅领导

---

抄送：各市（直管县）教育局政务服务机构

---