

政务服务交流

第 13 期
(总第 13 期)

安徽省教育厅行政审批办公室

二〇一六年一月四日

滁州市教育体育局关于转发全椒县教育体育局 窗口建设经验材料的通知

各县（市、区）教育体育局：

推进政务服务，深化行政审批改革是各级政府高度重视的一项工作，“政务服务争创全国一流”是市政府对全市政务服务工作的总体目标。目前，全市各级各部门都在按市政府要求积极推进此项工作。全椒县教育体育局高度重视，设立行政审批服务股，教体局窗口进驻政务服务中心，窗口建设积累了丰富的经验。现将全椒县教育体育局窗口建设的经验做法转发，请结合实际，学习借鉴，加快推进我市教育、体育政审批改革工作。

滁州市教育体育局

2015年12月28日

抄送：省教育厅，市政务服务中心。

便民惠民，打造优质服务窗口

“宁可自己麻烦百次，不让群众为难一次”是全椒县教育体育窗口人员对工作的要求。2014年，全椒县教体窗口设立，两年来，窗口狠抓效能建设，创新行政审批制度，以便民惠民为宗旨，多种举措打造优质服务窗口。

一是领导重视，推进“两集中，两到位”改革。2014年教育局窗口进驻全椒县政务服务中心，2015年6月局内设行政审批服务股，所有行政审批服务项目进驻政务服务中心办理，窗口目前共有五类十四项审批服务项目，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。

二是简化手续，打造便民直通车。为最大限度便民惠民，全椒县教体局将“生源地助学贷款受理”、“义务教育阶段学籍变动”等便民服务事项进驻窗口，申请人材料齐全情况下，即可实现窗口一审一核现场办结。对于大学生助学贷款还款工作，在申请人因身体等特殊原因不能现场办理时，窗口人员通过电话预约，利用节假日开展上门服务。

三是创新举措，推行“一站式”服务。对于“校车使用许可”、“民办学校筹设、设立”、“幼儿园、小学及初中教师资格认定”等项目，需要组织教学测试、专家评审、实地调查取证，由行政审批服务股牵头协调相关职能股室责任人入驻窗口共同办理，实现窗口“一站式”服务。

四是广泛宣传，提高群众知晓度。为了让群众及时了解县教体局的便民措施，2015年，在全椒县政务服务中心举办了三次新闻发布会，内容在全椒县电视台、全椒县政府网及多家民间网站同时发布。窗口将服务内容和办事流程印制成《服务指南》，放在政务服务中心醒目位置，方便办事群众随时取阅，同时开通窗口服务热线，对群众咨询问题热情解答。

五是建设团队，提供优质高效服务。县教体局高度重视窗口工作人员队伍建设，选调五名工作能力强、富有责任心的同志在窗口工作。同时采取走出去、请进来、交流学习等方式，提高窗口工作人员业务水平。在申请人集中办件时，工作人员通过推迟下班和双休日加班，方便群众办事。

2015年，全椒县教体窗口办件量2000余件，在县政务服务中心各窗口位居前列，办结率100%。两年来，全椒县教体窗口受到群众一致好评，得到上级充分肯定。被全椒县政务服务中心评为“优秀窗口”，多名工作人员被评为“窗口之星”，2015年省教育厅先后两次深入窗口调研，窗口便民、利民的创新举措受到省厅高度肯定。

呈：委厅领导

抄送：各市（直管县）教育局政务服务机构
