

政务服务交流

第 7 期

(总第 19 期)

安徽省教育厅行政审批办公室

二〇一六年三月二日

宿松县教育局：规范行政审批，拓展公共服务

在深化服务型窗口建设中，宿松县教育局紧紧围绕提升服务和行政效能两大主线，规范行政审批，积极拓展公共服务，着力推进服务标准化建设水平，不断提高人民群众对教育工作的满意度。

2015 年，窗口共接待群众咨询 1000 余件，受理办件 5128 件，同比增加 2658 件，按时办结率 100%，且继续保持“零超时、零投诉”，群众满意率 100%。2015 年窗口业务量实现“双突破”：一是 5 月份单月办件量首次突破 1000 件；二是 2015 总办件量突破 5000 件大关，办件量创历史新高。窗口第一、四季度两次荣获县政务服务中心“红旗窗口”称号，窗口工作人员被评为“服务明星”，受到通报表彰。

一、单设行政许可股，集中精力抓改革。2012 年 8 月，县教育局党组研究决定，单独设立行政许可股，负责行政审批工作，加强窗口管理并推进一系列改革，重点推进行政审批“两集中，两到位”工作，调整内部审批权限，优化办事流程。对照政府权力清单，按照“应进尽进”的原则，2015 年年初，将窗口办理项目调整为十大项。其中，行政许可类 2 项：教师资格认定，民办学校（幼儿园）

设立、分立、合并、变更、终止、撤销的审批。行政确认类3项：适龄儿童、少年因身体状况需要延缓入学或者休学的批准，学生学籍注册、变更、学历证明等事项的确认，普惠性民办幼儿园的认定。其他权力类2项：民办学校（幼儿园）年检，民办教育机构招生广告备案。审核转报类3项：校车运营公司资质确认及校车使用许可审核转报，利用互联网从事教育信息服务的网站和非学历教育网站前置审批的审核转报，中职学校开设国家严控专业（医药卫生类、保安、学前教育）资格审查。面向社会公布权责清单，公开窗口审批项目服务依据、服务流程等，并按照县政务服务中心统一规范印制项目告知单。

二、制定窗口工作规程，实施标准化管理。制订了《宿松县教育局政务服务中心窗口工作规程》，强化窗口行政审批和公共服务事项工作管理，提高工作质量、效率和服务水平，提升窗口形象。规范了县教育局行政审批和公共服务事项工作设置，规范了窗口受理和审批工作程序，明确了工作人员工作职责和工作规范，加强了对窗口工作人员的监督与管理，强化对窗口工作的考核与奖惩。窗口工作有章可循，促进了窗口标准化服务工作常态化。

三、实行培训合格上岗，提升服务能力。随着党的群众路线教育实践活动的深入开展，为全力打造服务型窗口，提高行政效能和服务水平，县教育局联合县政务服务中心对教育局窗口工作人员开展了相关法律法规和综合服务能力的专题培训，窗口工作人员考核合格后挂牌上岗，为人民群众提供更加优质高效的服务。

四、创新服务方式，落实便民惠民政策。一是实施预约服务。为方便乡村群众进城办事，切实落实便民惠民政策，教育局窗口通

过调研，决定在“朝九晚五”工作制基础上，受理电话预约服务，可提前一小时上班或推迟一小时下班，真正实现了随叫随到便民办件。二是推行网上受理。从2015年9月起，教育局窗口对教师资格认定、民办学校的审批及年检、校车许可审核转报等项目实行网上申报受理，待审核合格后直接到窗口领取证照，最大程度方便了群众。其他项目在具备条件的前提下将逐步实行网上办理。三是启用自动叫号系统。在教师资格认定等特殊时段，窗口启用自动叫号系统，为群众营造有序而温馨的办件环境，业务办理井然有序，避免了因拥挤而发生纠纷的现象，工作人员更专心，办件群众更舒心。

五、优化办件流程，打造规范高效窗口。2015年，行政许可股牵头，相关职能股室配合，对窗口行政审批和公共服务项目再次进行梳理和调整，实施流程再造，精简审批程序，压缩审批时限，优化办件流程，特殊办件外，单件办理时间控制在5分钟以内，既提高了效率又方便了群众，打造规范高效的教育窗口。

透过这扇窗口，人民群众看到的是县教育局工作作风的转变，感受到的是教育形象的提升。我们将继续按照“两集中，两到位”的要求，加大行政审批事项整合力度，规范行政审批。继续拓展教育局窗口公共服务项目，生源地助学贷款、高中毕业证核发等一批公共服务项目将进驻中心办理。努力为学生、学校、家长、社会提供优质高效的服务。

呈：委厅领导

抄送：各市（直管县）教育局政务服务机构
