

# 政务服务交流

第 12 期  
(总第 12 期)

安徽省教育厅行政审批办公室

二〇一五年十二月三十一日

按：《安徽省教育厅关于做好政务公开和政务服务典型案例征集工作的通知》（皖教秘〔2015〕601号）要求，1月8日前每市报送2—4篇政务公开或政务服务典型案例。现将阜阳市教育局报送的一篇案例予以印发（有删减），并将陆续印发各地典型做法，供全省教育系统学习借鉴。

## 以标准化建设促窗口服务提升

阜阳市政务服务中心教育局窗口自2013年成立以来，不断改进服务方式、办事流程，提升服务标准、服务品质，大力推进以政务服务大厅为主要载体的政务服务体系建设，以为人民群众提供高效、便捷、规范、优质的服务为目标，着力在打造高效便捷服务平台、提升群众满意度上不断努力，积极作为。

### 一、推动政务服务标准化建设

2013年10月，阜阳市政务服务中心印发《关于开展全市政

务公开和政务服务标准化建设活动的通知》，明确了总体要求、建设内容、工作步骤、组织领导和保障措施等内容，拉开了政务服务标准化建设序幕。

以这次活动为契机，我局对政务服务中存在的常见问题、普遍问题和顽固问题，进行了全面排查和梳理。通过认真调查、分析、研究，查找问题原因、剖析问题根源，针对问题，有的放矢，研究制定标准，通过问题倒逼和自我革新，确保标准具有极高的先进性、实用性和可操作性。在此基础上，紧密结合工作实际，以标准化为内容，以满足公共需求，提高服务质量和审批效率为目标，经反复研讨，阜阳市政务服务中心教育局窗口标准体系出炉，整个体系分为四大板块：服务通用基础标准体系，服务保障标准体系，服务提供标准体系，服务评价与改进标准体系。

在新标准体系制定中，教育窗口大刀阔斧地进行了流程再造，审批环节由原来的84个缩减到70个，减少了14个，减少率16.6%；承诺时限由法定的660个工作日压缩到79个工作日，压缩了581个工作日，压缩率88.03%，项目平均办理时限32.27个工作日；提交要件由原来的125个减少到94个，减少了31个，减少率24.8%，形成了“一个窗口受理、一条龙服务、一站式办理、阳光下操作”的规范运行模式。

## **二、改革政务服务取得的成果**

1.大改革，释放大能量。教育窗口以标准化建设为抓手，通

过简政放权、项目瘦身、流程优化，不断深化行政审批制度改革。一是权利再集中，巩固了“两集中、两到位”成果，推行“一个窗口受理、一条龙服务、一站式办理、阳光下操作”的规范运行模式。二是流程再优化，全部政务服务项目工作流程，办理环节，提交要件，审批时限等都进行了全面优化。三是项目再瘦身，按政府权力清单清理行政审批项目，公开向社会发布项目名称、办事依据、申报条件、提交要件、办事流程、承诺时限、收费标准、示范文本、申请表格等内容。四是效率再提高，教育窗口对审批服务项目办事环节进一步精简，办理时限进一步压缩，巩固和创新服务机制，服务效率进一步提高。

2.新机制，带来新活力。标准化对建立阜阳市政务服务中心教育局窗口的重要意义、指导思想、总体要求、基本原则、运行机制、工作程序及进驻人员和行政审批事项、其他事项、责任追究等进行了明确和规范，对进驻事项、办理流程、办理环节、办理时限进行了公开，促进了行政审批事项和审批行为的规范管理，有效提高窗口的办事效率，实现了职能从“管治”到“服务”转变、管理由“人管”向“机管”转变的新型模式。

3.高标准，收获高效益。新的标准体系，站位高、要求高。一是岗位职责清晰。做到了岗岗有标准，人人有职责，确保工作不错位、不越位、不缺位。二是服务水平优质。窗口工作人员接待热情礼貌，用语文明规范，办理主动热情，解答耐心细致，审

批优质高效。三是社会公众满意。标准化的实施，使得项目流程公开透明，杜绝了“留一手”；审批行为全程监督，杜绝了“潜规则”；办理过程严谨规范，杜绝了“乱作为”；绩效考评严格科学，杜绝了“不作为”。深受办事群众欢迎，收到良好的社会效益。

### 三、案例启示

十八大及十八届三中、四中全会，针对全面深化改革时均提出，必须切实转变政府职能，深化行政体制改革，创新行政管理方式，建设法治政府和服务型政府。窗口作为开展行政审批的服务平台，是全面深化行政审批制度改革，推进简政放权的重要载体，是践行依法治国的重要平台。市政务服务中心教育窗口坚持改革创新，不断细化标准、优化流程，取得了明显的实效。

一是以创新为灵魂，不断改革审批服务方式。政务服务中心教育窗口作为行政审批改革的产物，各项工作都需要坚持改革创新的理念，才能达到让社会群众满意的目的。政务服务中心教育窗口从成立之始，便高举改革创新大旗，以政务服务标准化建设、推行“权力清单、责任清单”制度、“两集中、两到位”等工作为切入点，改革审批服务方式，真正转变了政府职能，强化了政府为社会和公众服务的能力。

二是以便民为宗旨，不断夯实政务服务基础。政务服务中心教育窗口通过服务下移方式，变群众跑为干部跑、多次办为一次

办、被动办为主动办，实现了服务提速增效，许多事情群众在政务服务中心就能办结，办理时间从过去的1—2个月缩短到现在的几个工作日，切实解决了群众办事难问题。政务服务中心教育窗口工作人员不断严明工作纪律、提升服务质量，受到社会和群众一致好评。

三是以发展为手段，不断强化教育窗口建设。教育窗口通过印制一次性告知单、阜阳市政务服务中心教育局窗口标准化文本手册、阜阳市教育局权力清单和责任清单，让群众办事更方便、更快捷、更舒适，将昔日的“官府衙门”打造成便民、高效、廉洁、诚信的“阳光政务超市”，让群众在办事时能“少跑一家门，少找一个人”。教育窗口这种立足创新、持续推进改革的发展思路，以实实在在的成绩赢得了人民群众和社会各界的认可，为转变政府职能、更好服务和方便群众，发挥了积极作用。

呈：委厅领导

---

抄送：各市（直管县）教育局政务服务机构

---