

政务服务交流

第 8 期

(总第 20 期)

安徽省教育厅行政审批办公室

二〇一六年三月七日

六安市教育局创新政务服务工作

六安市教育局认真落实省教育厅各项要求，创新开展政务服务工作，自 2013 年设立行政审批科并进驻市政务服务中心窗口后，围绕年度各项中心工作，强化窗口责任意识、服务意识，以群众满意为宗旨，坚持创新务实，提高行政效率、提升服务水平。

一、领导重视是窗口工作的坚强后盾

教育窗口是对外展示教育系统形象的平台，市局党组对窗口工作高度重视，党组各位领导全年坚持每月一次到窗口“值班”，指导工作，同时与政务中心领导及时沟通协调，确保窗口工作的顺利开展。局党组高度重视窗口人员的选派，2015 年局党组经过充分酝酿、考察，选派了新的首席代表和一名工作人员。

二、学习培训是窗口工作的坚实基础

2015 年，行政审批窗口全体同志将“三严三实”活动中提出的各项要求落实到具体工作中，全体人员分别参加了省厅组织的中小学学籍管理、中职新老系统对接培训，并于 9 月 24 日举办了“全市高中、中职和市属初中学校的学籍管理员培训会”，共有 200 多人参训。培训前下发了征求意见表，了解大家在学籍管理中遇到的问题。

题，同时邀请科大讯飞的专家有针对性地给予解答，提升了全市系统学籍管理员的能力素质。

三、业务实绩是窗口工作的重要抓手。

（一）规范中小学学籍管理。市教育局领导多次指出：“规范学籍管理是规范办学行为的重要步骤”，学籍管理的关键节点在起始年级，2015年行政审批工作以城区初中学校“择校和大班额”这个焦点问题作为突破口，依托学籍系统，严禁同城县域跨区择校转学，以此来规范城区初中招生秩序。

在2015年高一新生建籍时，我们发现有部分县区初中学校违规接收初三复读生，这些学生在2014年已经参加中考并被其他普通高中学校录取建籍。窗口及时向领导汇报，对此类学校及所属县区局予以通报批评，防止再出现类似情况。

教育部于1月份、12月份两次核查全国问题学籍，省厅为此下发通报，要求各地市尽快处理。市局窗口积极督促各县、区局和相关学校查找原因，核实有关情况，上传佐证材料，及时完成了全市近3000条问题学籍的清理工作。

2015年，窗口共计办理38075名普高及市属初中新生建籍，2620名学生休、转、复等学籍变动审核工作。

（二）完成年度中职系统学籍管理。2015年窗口顺利完成中职学籍管理新老系统交接工作，在中职新系统实施全国联网前，及时完成数据补录工作，部署完成了秋季中职学校招生建籍工作；同时对全市已注册的6000多名2015年秋季中职新生纸质学籍进行了审批；特别是多次与国家教育部及省教育厅联系汇报，为我市3所无学校识别码的中职学校在中职新系统中申办了户头，受到中职学校

的好评。

（三）完成年度学分认定。按照省教育厅的指示，完成了 41000 多名 2014 级普高及综合班学生的学分认定工作。窗口人员先后两次分校将 2014 级学生学分与学籍管理系统数据进行比对核查，在保证信息准确无误的前提下按时报送到省教育厅行政审批办公室。

（四）完成各类毕业证书发放。全年发放普高及职高毕业证书共计 63180 件，补办学生毕业证及毕业证明书 120 多件。今年窗口提前与省厅联系，为六安市第一批打印毕业证书，同时运用电子表格比对关键字段，既防止错漏，又节省了时间；领证时，窗口为各校安排好领取时间，确保领证时学校不再排队等候。窗口还创新方式，利用微信功能来办理异地补办毕业证明书业务，极大方便了办事人员。

四、优质服务是窗口工作的追求目标

2015 年我们参与了省厅组织的“标准化提升年”活动，把窗口现有的行政审批项目和公共服务项目进行标准化提升。目前窗口各项业务流程完备，程序简化、时限压缩，办事便捷。10 月份，市政府启动权力清单运行平台，推动行政审批事项网上运行，窗口及时与相关部门协调，将窗口办件量最多、直接服务群众的“学籍综合审批”和“毕业证书核发”两项公共服务事项也放到权力平台运行，极大地方便了学校和家长办事。窗口还结合政务中心组织的各种教育培训活动，促使窗口工作人员牢固树立为民服务的宗旨意识，积极倡导“五星服务”理念，开展“品牌服务岗”活动，将标准化建设中各项服务规范一一落实到位。

窗口全年共接受群众来访及电话咨询近千次，回复六安教育网

咨询 50 余条；受理学籍综合审批、毕业证书发放、网站审批等办件 126416 件，程序规范、台账标准，全部按时办结，无一起投诉，受到了学校及办事群众的广泛好评。

五、争先进位是窗口工作的荣誉所在

2015 年，窗口工作人员积极参加政务中心和市局机关组织的各项活动取得较好成绩，受到中心表彰加分。窗口的优质服务还得到了市委、市政府的肯定：市教育局窗口荣获六安市 2014 年度“服务群众先进窗口”称号，为市教育局荣获年度“目标绩效考核优秀单位”做出了贡献。在媒体宣传方面，皖西日报、市政府网站刊发近二十篇文章和信息，对教育窗口的各项工作给予肯定。省厅《政务服务交流》简报以《以学籍管理为抓手，促服务质量大提升》为题，对市局窗口的学籍管理工作予以充分肯定。从 2013 年第三季度起至今已连续十个季度被评为市政务中心“红旗窗口”，2015 年第四季度教育窗口排名列中心 34 家参评单位之首；窗口四位同志分别获得了季度和年度“先进个人”、“品牌服务岗”“等荣誉。

呈：委厅领导

抄送：各市（直管县）教育局政务服务机构
