

# 政务服务交流

第 3 期

(总第 15 期)

安徽省教育厅行政审批办公室

二〇一六年一月二十七日

## 合肥市教育局让微信成为窗口服务的“风向标”

在合肥市行政服务中心窗口服务“要有创新举措”“打通最后一公里”的倡导下，合肥市教育局在常驻合肥市行政服务中心的 37 家单位中率先建立行政审批微信，通过微信把教育服务由坐等居民上门变为送服务上门。

2015 年元月，合肥市教育局行政审批窗口微信正式开通。开通以来，得到了社会广泛关注，先后被近 30 家媒体报道，在政府服务中心窗口各家单位中起到率先示范的作用。2015 年 11 月，合肥市教育局行政审批窗口在市直各单位的政府服务窗口中的排名由去年的第 18 名上升到前 3 名。

合肥市教育局行政审批窗口微信信息最初主要涉及内容是教育行政职权以及对行政审批的流程的整理发布。为了提升微信平台的关注度，2015 年 5 月，微信平台开通了查询新建商品房学区的功能，用户增长速度激增，短短两天内用户数增加超过两千，

平台收到的消息突破万条。这样现象的出现，原因无疑是商品房学区是百姓关心的大事。在此过程中，工作人员通过对每天窗口来电来访问题的梳理，发现大家对教育的关注有时效性和针对性，并据此及时调整更新微信平台信息。随之而来，凤凰网、新浪网、新华网、合肥论坛、新安房产网、98 指南针、合房网、房天下、百瑞地产网等二十余家网络媒体针对微信开创查询商品房学区进行了报道。同时，合肥日报（2015 年 5 月 24 日）A01 头版以“城区新建商品住房学区可微信查询”标题对合肥市教育局行政审批微信平台查询学区进行报道；合肥晚报 A03 版“市政新闻”版块以“微信查学区——能再‘潮’一些吗？”为题也做了报道。

随着越来越多的市民对入学及学区问题的关注，微信用户呈现阶梯式增长，截至 2015 年 6 月 1 日，合肥市教育局行政审批微信平台关注用户已突破一万人。微信平台上每天收到近万条咨询信息，工作人员对信息进行统计归类，并在次日通过平台解答一些共性的问题。为了提高工作效率，工作人员在“关键词回复”中做了大量的工作，对一些常见的问题设置了自动回复功能，极大的满足了用户的需求。此外窗口工作人员还利用微信的菜单功能解答一些常规的问题，进一步满足用户的简便操作需求。

微信开通一年以来，已有关注用户 12459 名，发布的专题信息逾 300 条，尤其是近期针对百姓关注的问题发布了“教育部发布 2015 全国高等学校名单”“安徽高考新变化”“2015 年全国各省市高考时间汇总表”“关于合肥市 2015 年中小学幼儿园放

暑假的通知” “合肥市 17 个高考考点交通餐饮信息大盘点！”

“2015 年合肥一中、六中、八中特长生招生专业考核合格名单公示” “合肥本年度中小学学区方案最新消息！” “合肥市中小学报名入学条件及准备材料——独家整理” “合肥市 2015 年中小学学区划分总规划（七个区）” “2015 年安徽省高考试卷试题及参考答案（文理各科）” 等教育信息。

随着社会信息化的深入，自媒体时代特征日益凸显，微信已成为不可或缺的宣传和交流工具，利用微信平台做好政务信息公开和政务服务工作是今后工作的必修课。合肥市教育局行政审批窗口将一如既往地情为民所系，利为民所谋，心为民所想，为广大市民提供更优质、更便捷的服务。

呈：委厅领导

---

抄送：各市（直管县）教育局政务服务机构

---