

政务服务交流

第 17 期
(总第 29 期)

安徽省教育厅行政审批办公室

二〇一六年八月三十一日

霍邱县教育局窗口倾心为民办实事

“大厅之外无审批，政务服务进大厅”，为群众提供优质高效便捷的公共服务，是加快转变政府职能，推进简政放权、放管结合、优化服务改革的重要内容。霍邱县教育局窗口自 2015 年 7 月入驻县政务服务中心以来，严格执行“一次受理，二次办结”规定，不断强化自身建设，通过树立服务意识、创新服务模式、强化服务保障等措施，努力提升服务质量，行政效率不断提升，切实为民办实事办好事。在县政务服务中心召开 2015 年第三季度表彰大会上，窗口荣获“优秀窗口”称号，工作人员刘祥荣获“共产党员先锋模范岗”称号。窗口做法在市、县推进“三严三实”专题教育和开展三个专项行动督查中得到上级领导肯定。

一、树立服务意识。一是抓制度落实。认真落实“窗口受理制、首问负责制、一次性告知制、限时办结制”，形成“按制度管人、按规定办事”的工作机制，为政务服务工作提供了制度保证。二是抓规范学习。学习县政府政务服务中心工作规范、“亲切服务”规范等，服务规范、热情、廉洁、高效。三是抓典型引领。通过先进事迹学习引领，让窗口工作人员坚定理想信念，增强为

民服务意识。

二、创新服务模式。一是**精选审批内容**。结合“两单”权力清理，在原有编制范围内，整合部分行政股室资源，组建行政审批股整体进驻县政府政务服务中心，将原属于基础教育股的义务教育阶段学生转学、人事股的中小学教师资格、中职学校“双师型”教师资格认定、民办学校管理办公室的民办学校综合审批等业务纳入政务服务中心审批范畴。二是**简化办事程序**。尽量减少审批环节，缩短审批时间，必要时创新形式，特事特办，提升办事效率。如将转学业务审批由过去三天办理时间，改为随到随批；民办学校、中小学教师资格认定审批时间由原来3个月、2个月分别缩短至1个月。特别是在简化转学审批流程时，不拘泥于申请表格的内容、形式，采取先入学后办理、先办理后补手续、电话跟踪服务等方式，减少了家长往返办理次数，保障了学生按时入学。三是**注重服务形象**。加强入驻人员的岗前培训，熟悉业务流程，学习《窗口人员工作手册》，坚持持证上岗，仪表端庄，用语文明，微笑服务，真正做到业务办理前，“十先十再”，即，先整洁，再上岗；先微笑，再欢迎；先请坐，再解答；先告知，再办理；先受理，再承诺；先规范，再提效；先感谢，再收费；先说明，再评议；先起立，再欢送。保证了每位服务对象都能高兴而来、满意而归。四是**拓展宣传渠道**。制作审批指南，明确专人从事信息宣传。除在政务中心网站和电子屏幕期期宣传教育审批事项外，在霍邱教育网开辟窗口服务专栏，介绍办理情况和办事流程，并将相关新闻在《皖西日报·霍邱版》进行报道，让群众了解审批事项，通晓办事程序。五是**延伸服务平台**。对需要进行

业务考评的中小学教师资格、中职学校“双师型”教师认定两项审批事项移至基层学校开展，深受群众欢迎。六是强化监督管理。局领导、县纪委监委驻教育局负责人多次约谈进驻中心工作人员，切实维护教育工作的整体形象。

三、强化服务保障。一是精挑服务人员。教育局进驻服务中心共3人，其中窗口2人，后台领班1人。从原有几个业务股室精挑细选年富力强、业务熟练优秀同志充实审批股，中途因业务需要调整2人，确保入驻人员政治素质可靠、业务能力过硬。二是加强业务培训。从仪态仪表、桌面摆放、执岗状态、上下班情况、业务工作、行政管理六个方面入手，对存在或可能出现的问题逆向思维，按照政务中心探索的可能涉及104条管理措施的负面清单，利用周末邀请专家积极进行应对培训3次。三是积极落实待遇。考虑到工作人员每天长达7个半小时超负荷工作，按县两办要求，在政务中心每人补贴500元基础上，由县教育局再补贴500元，并与绩效挂钩进行发放，极大调动了工作人员积极性。

进驻中心半年以来，窗口累计办理各类审批业务3173件。其中，义务教育转学2921件、受理中小学教师资格认定申请241人，完成民办学校审批4个、中职“双师型”教师7人，接受网上、电话、当面咨询600余人次，办件整体提速50%以上。各项服务工作赢得广大群众和各级领导的认可与好评。

呈：委厅领导。

抄送：各市（直管县）教育局政务服务机构。
