

政务服务交流

第 20 期
(总第 32 期)

安徽省教育厅行政审批办公室

二〇一六年十月八日

对标找差距 赶超争一流

——滁州市教体窗口进一步开展对标赶超活动

“政务服务工作争创全国一流”是滁州市委市政府对政务服务工作的总体要求，滁州市教育体育局窗口积极贯彻落实要求，开展对标赶超活动。自 2013 年开展以来，滁州市教体窗口以“便民、利民、高效、便捷”为宗旨，创全省一流教育体育审批服务窗口为总体目标，找准省内、省外先进地市教育窗口，开展学习活动。努力实现窗口行政审批项目最少，审批环节最简，办理时限最短，办理效率最高，服务质量最优。

2016 年，滁州市教育体窗口进一步深化对标赶超活动，采取多项措施确保对标赶超活动落到实处：一是制定对标计划。分年度修订赶超目标方案，制定目标任务台账，规划赶超路线图，以时间倒逼进度，确保对标赶超目标按时保质完成。二是加强县级指导。加强对县(市、区)教育体育局行政审批服务工作和教体窗口调研指导，规范县级审批机构的办事流程，促进全市教育体育行政审批服务工作整体水平提升。三是学习兄弟窗口。强化窗口日常管理，发现问

题及时整改，增强窗口工作人员责任意识和服务水平，学习本地政务服务中心兄弟窗口好的经验和做法，提升服务水平和服务质量。2016年，利用工作之余，组织窗口全体工作人员赴中心公积金、公安等窗口开展学习交流。四是召开现场交流研讨会。2016年4月，依托全椒县政务服务中心教体窗口经验做法，在全椒县政务服务中心成功召开全市教育体育系统政务服务工作现场交流研讨会。五是外出实地考察。三年来，滁州市教体窗口找准省内、省外先进地市教育窗口，不断拉升标杆，不断修正目标，通过网上学习、电话咨询、实地考察学习等多种形式，学习外地教育窗口好的经验。2015年，在分管领导带领下，组织全市8个县（市、区）教育体育局行政审批工作负责人一行赴江苏省无锡市学习考察。

2016年9月，为进一步学习外地单位在项目进驻政务服务中心、推进“两集中、两到位”改革、精简审批环节、优化项目办理、推进联合审批、“网上审批”、窗口建设等方面好的经验做法，滁州市教体局行政审批科在分管领导杭守法带领下，组织全市8个县（市、区）教育体育局行政审批工作负责人，赴省和合肥市、六安市教育窗口学习考察。此次活动得到了滁州市政务服务中心大力支持和指导，市政务服务中心业务一科李玉国科长陪同学习考察。

滁州市考察组一行受到了外地兄弟窗口的热情接待，省厅给予大力支持和指导，兄弟窗口不吝赐教，提供宝贵经验。省教育厅窗口承办28项行政权力、33项公共服务事项，是省政务服务中心人气最旺的窗口，在推进“两集中、两到位”，形成以服务窗口为主导的政务服务运行机制等方面积累了丰富的经验。合肥市教育局窗口

较早入驻政务服务中心，领导高度重视窗口建设，严谨科学布局管理。六安市教育局窗口在推进窗口标准化建设，学籍综合审批、高中毕业证书及相关证明书核发等便民服务入驻窗口办理，年均办件量近 20 万件，提升窗口服务职能等方面有很多好的做法。此次学习考察活动，加强了与外地兄弟窗口之间的交流，增进了兄弟市之间的友谊，对全市教育体育行政审批改革发展工作推进，提升全市教育体育政务服务工作整体水平起到了积极推动作用。

3 年来，通过不断提升赶超，滁州市教体窗口在项目进驻、行政审批制度改革、服务方式、办理流程、服务水平等方面取得了显著成效。一是校车使用许可项目采用一表制联合审批，高中阶段教师资格证现场确认工作在窗口办理，这两项工作在全省均属于首创；二是窗口项目办件规范高效，认真落实首问负责、一次性告知等制度，热心服务群众，实现办结率 100%，零投诉。三是取消和调整行政审批项目落实到位，对国务院、省政府取消和下放行政审批事项，按照市级部署，逐项对照，确保衔接落实到位。四是受到群众及上级充分肯定。滁州市教体窗口 2012 年 6 月入驻滁州市政务服务中心，在 2013 年滁州市效能办组织开展的“社会评窗口”和“企业评部门”活动中被评为“社会满意窗口”，连续三年被滁州市政府授予“红旗窗口”称号。

呈：委厅领导。

抄送：各市（直管县）教育局政务服务机构。
