

泰安市教育局“三个中心”打造惠民服务品牌

教育服务“提速”便民又惠民

文/片 本报记者 白雪

泰安市教育局全面贯彻落实市委《关于深入开展党的群众路线教育实践活动的实施意见》，为提升群众满意度，陆续成立了泰安市教育惠民服务中心、教育行政便民服务中心，即将建成泰安市学生成长服务中心，三个中心成为方便市民解决难题的桥梁，深受市民的好评，提高了市民满意度。

设立教育行政便民服务中心 精简规范办事流程

泰安市教育行政便民服务中心是教育局在市行政服务大厅教育窗口专门设立的集中办理业务的“一站式”便民服务平台，在往年，中心仅有两项业务，从今年2月份开始，在原有审批事项的基础上，增加到了10项，其中大规模地增加了服务类项目。

近日，记者来到建设大厦，教育行政便民服务中心工作人员正在给一位来自东平县教育局的工作人员处理学籍问题。

东平县教育局工作人员说，他原来办理学籍都是直接到教育局去找教科科，办理速度也很快，但有时还得处理学生资助等问题，还得去教育局找另外一个科室，现在有了这个行政便民服务中心，所有的事在一个地方同时就能办完，效率确实增加了，不用再东奔西跑了。

据了解，教育行政服务中心的服务事项包括：行政事业收费、学籍办理、师范类毕业生就业、民办学校审批、学生资助管理、教育外事服务、学生装和学生保险管理、教师资格认定、校企合作和校友资源开发等，切实精简和规范办事流程，方便群众办事。

窗口工作人员自二月份进驻以来，迅速和相关业务科室对接，当天以最快的速度进入状态开始工作。截止到5月29日，业务办理260件，教育政策、学区划分、升学考试、学籍管理等各类咨询74件，群众满意度100%。窗口的工作人员建立了“八个一”服务理念：一张笑脸相迎、一句“您好”问候、一张办事明白纸、一流业务办理、一个满意答复、一声再见相送、一个

学生成长服务中心9月将启用 线上线下为青少年服务

泰安市学生成长服务中心是市教育局面向全市青少年学生设立的学生成长综合服务机构，中心包括一站式服务大厅、学生成长服务信息库，可以清晰地知道孩子的情况及最需要的帮助。“一些农村的青少年上网不方便，为了给他们提供更便捷的帮助，中心成立后，每周末我们都会开着大篷车去县市区给孩子们答疑解惑，这个大篷车里，会有各个模块的志愿者，孩子们需要谁帮助就可以现场进行咨询。”

此外，还会在大厅内定期举办公益讲座，涉及家庭教育、心理教育等课程，家长和学生都可以来免费听课。

据了解，6月底左右，泰安市学生成长服务中心实体大厅就能启动，预计9月份将正式对外开放，将在暑假内进行资源整合，吸纳一些专业方面的人才，这些志愿者大多来自教育系统、家长、爱心企业等。

电话回访、一站式优质服务。

教育行政便民服务中心工作人员说，只要有家长前来咨询，他们就会和相关部门联系尽量帮市民处理好事情，让他们满意，有些当时处理不了的，会留下市民电话问清楚了再告诉他。

“有的市民来的时候可能带着一肚子气，有的带着疑惑，我们工作人员必须得多换位思考，要是我是市民来咨询，被有些事难住了，我想获得怎样的帮助，是怎样的心情，我们笑脸相迎为他们服务，可以让他们心情好很多。”教育行政便民服务中心工作人员说。

工作人员说，前些日子，曾有一位家长在行政中心门口走过来走过去，想问又不敢问，在窗口转了好几圈，离开后一会儿又转回来。看到当时的她很失落，我们工作人员主动问她：“您好，有什么事可以帮您吗？”经过仔细询问，她才肯说出实情。原来，她的孩子在高中学业水平考试的一门考试中作弊，她担心孩子所有科目成绩都被取消。“我们向相关科室核实后，知道仅是作弊的一门课是零分，她才松了口气。她知道作弊是不光彩的事情，来咨询这件事鼓了很大的勇气。”

工作人员说，每个人都可能面临各种的问题，有些问题可能比较难说出口，但是工作人员适时引导，可能会让他们感受到温暖，更容易倾诉出来，才能解群众的心结。她后来一直在说：“孩子最近思想压力很大，又面临着高考，总是担心他会出问题，我才想来帮问问。太谢谢你们了。”



搬入新学校的孩子们喜笑颜开。



教育行政便民服务中心工作人员在办公。

教育惠民服务中心成立半年多 接受咨询诉求达上千件

2013年9月，泰安市教育惠民服务中心成立，接受市民对教育的咨询求助、投诉监督等，自开设以来，市民在网上反映问题的情况少了，更愿意拨打电话得到更方便快捷的服务。

教育惠民中心工作人员的办公桌上，放着一沓简报，都是近半年来汇总的问题，每日简报里，包含反映的问题、办理的结果及回访的满意度，内容清晰，每个问题都有回复。在每月简报里，还统计出各种诉求类信息的个数，方便教育部门了解群众关注度高的热点，以此完善进一步的工作，截止到现在，教育惠民中心接受的咨询和诉求已达上千件。

今年4月初，赵欣与一所北京学校签约时需要当场提供教师资格证书，但根据规定，今年5月初才能在教育部网上系统统一打印，无奈之下，她到市教育惠民服务中心求助。

“三个中心”打造教育惠民服务品牌 群众满意度不断提高

泰安市教育局以“三个中心”惠民服务品牌创建为重点，实现“一站式”优质服务，努力提高群众满意度。“三个中心”认真落实领导带班制、首问负责制、AB岗位制、一次告知制、限时办结制、定期回访制，努力提高行政执行能力。积极开辟“绿色通

道”，急事急办、特事特办，实现办事效率再提速，真正为群众干实事、办好事、解难事。

教育行政便民服务中心工作人员说，将品牌创建的意识 and 行动融入全体干部职工的一言一行，才能确保服务质量，让品牌美誉度持续上升。

赵欣说，“要等30天才能办成的事，只用了半天就办好了，教育局真心为民着想，让人非常感动”。

据了解，中心可提供的“业务与咨询”范围共有5类，分别是中小学、幼儿园、职业学校及培训机构设立、变更、撤并的有关政策规定；中小学、幼儿园、职业学校入学和学籍变更的有关政策规定；高考和各种教育考试的有关政策规定；教师招聘录用、调配考核、工资待遇、职称评聘、评优树先等的有关政策规定；学生资助和助学贷款的有关政策规定。“投诉与监督”的内容有中小学、幼儿园、职业学校违规办学，如节假日补课、办班，不按规定

招生等；中小学、幼儿园、职业学校违规收费、乱收费；教师违反职业道德规范，如作业量大，体罚或变相体罚学生，推销或变相推销教辅资料，从事有偿家教，接受家长宴请或礼品等。

对于群众的咨询、投诉，教育惠民服务中心能答复的会即时答复；办理；对咨询事项由责任主体即时回复中心；对一般投诉事项由责任主体限时1至2个工作日内办结并回复中心；对复杂投诉事项由责任主体限时3至7个工作日内办结并回复中心；重大事项按领导批示时限办结并回复中心。

根据泰安市教育惠民服务质量考核办法，惠民服务事项办理情况将进行量化考核。对群众诉求事项办理不及时、不到位，群众不满意，引发严重后果的，取消单位、科室和个人年度考核优秀资格，相关责任人也将被追责。

泰安市教育惠民服务中心和泰安市教育行政服务中心已经越来越被市民所熟知、认可，泰安市学生成长服务中心成立后，市民询问咨询的方式将会更多，泰安市教育局实实在在地落实了群众路线，切实提高了市民对教育的认同感。