

# 搭起教育部门与群众沟通的平台

## ——市行政服务中心市教育局窗口十年工作侧记



阅读提示

在历史的长河中，十年只是短暂的一瞬。然而，对一个新生事物来讲，却有它发生、发展的历史。不知不觉间，商丘市教育局窗口进驻市行政服务中心已是第十个年头。10年来，该窗口在市行政服务中心和市教育局党组的领导下，时刻牢记“办好人民满意的教育”宗旨，坚持依法行政、服务社会的理念，紧紧围绕“勤政、廉洁、务实、高效”的工作目标，落实行政服务中心的各项规章制度和社会服务事项，不断完善窗口服务职能。

文 / 邵群峰 张卫东  
图 / 资料图片



认真工作

### 成立

从进驻市行政服务中心的那一天起，市教育局党组就要求窗口以承诺践行为重点，亮化形象，打造形象。要经常性地开展“学、比、评、创”活动，推进阳光服务、微笑服务、规范服务、高效服务、廉洁服务，实现服务过程零差错，服务事项零积压、零推诿，服务方式零距离。他们用具体行动，把市教育局党组对窗口的要求落到了实处。据不完全统计，从窗口成立以来，办理业务4万余件，事项办结率100%，无群众举报、投诉现象，群众评议满意率100%。同时，该窗口多次被评为“优质服务窗口”、“红旗窗口”、“共产党员示范岗”，并被市共青团机关工作委员会授予“青年文明号”称号。有关人员也连续多年被中心评为“优秀服务标兵”、“先进工作者”、“优秀共产党员”等。

市行政服务中心市教育局窗口是市教育局的派出机构，机构虽小，却是政府综合行政的一部分，其工作不仅代表着教育的形象，而且也代表着政府的形象。因此，市教育局党组高度重视，在率先垂范的同时，派遣业务骨干，靠制度建窗口，靠制度来管窗口，优化服务窗口建设，以切实增强服务意识，提高行政效能为抓手，提出凡进中心的办理事项，由窗口统一受理、办理。局

班子成员按时到窗口现场进行办公，现场协调工作，现场解决问题。认真落实、推行“人性化”、“亲情化”的服务机制，努力进取，积极工作。

### 成长

为探索新时期全面发展教育的新路子，搭建教育行政部门与教师、学生、家长及社会各界群众之间沟通的桥梁，市教育局党组于2008年7月向社会各界发出公告，决定每星期一的下午，在市行政服务中心一楼大厅设立市教育局领导班子现场办公席，公开解答、处理教育方面的热点、难点、焦点问题，为群众排忧解难，诚恳服务。自市教育局党组向社会各界发出公告之日起，前来市行政服务中心教育局窗口反映和咨询问题的群众越来越多，窗口工作人员在做好登记的同时，实行首问负责制，对群众反映的问题做到事事有结果、件件有回音。

大学生就业是备受全社会关注的一个难题，同时也是新形势下需要大家共同研究的一个新课题。面对家长焦虑的心情，面对师范学院毕业生就业的热望，市教育局局长现场办公时耐心诚恳地与他们交谈，从社会现实需要分析，多角度、多层次、宽领域看待就业问题，改变过去人们单一就业的思维定式，鼓励大学生们到基层、到农村、到最能发挥自身优势的地方去经受锻炼。通过面对面交谈、心与

心沟通，大学生及其家长们改变了留城市、进名校的想法，决心练好基本功，在实践中接受考验。

### 成绩

目前，市教育局党组成员到市行政服务中心现场办公已形成制度，对教育上的热点、难点、焦点问题不回避、不拖延，必要时联合办公，真正做到为群众解难，替政府分忧。“始于群众要求，终于百姓满意”是市教育局窗口向社会公开的服务承诺，此举受到来访群众的一致好评。

多年来，市教育局窗口工作人员，本着以为民服务为重点，以人民群众满意为导向，深入开展创先争优活动，并结合本部门、本单位的职能，严格管理，自觉参加中心组织的集中学习。坚持集中学习与自学相结合，找准定位对接，主动融入，树立强烈的公仆意识和服务意识。同时，不断提升思想意识，提高业务水平，改进服务质量。接待好每一个办事人，处理好每一件事项。

面对成绩，采访中，该窗口的工作人员这样说：“市行政服务中心成立十周年是一个里程碑，也是我们新的起点，我们将以取得的成效为动力，继续努力学习，通过‘抓作风、抓环境、抓落实、促跨越’，推进教育事业科学、跨越发展，立足窗口岗位创先争优，在服务全市发展大局中走在前列，做好表率。”



锦旗谢恩



热情服务



耐心解答