

# 教育服务标准化手册

市教育局

2021 年 11 月

# 目录

一、服务理念	1
二、服务承诺	2
三、事项清单	3
1. 行政许可事项清单	3
2. 行政确认事项清单	3
3. 行政给付事项清单	3
4. 其他行政权力事项清单	3
5. 公共服务事项清单	3
6. 行政处罚事项清单	3
四、办事标准	4
1. 行政许可事项办事标准	4
(1) 教师资格认定	4
(2) 校车使用许可	6
2. 行政确认事项办事标准	10
(1) 普通话水平测试等级证书核发	10
(2) 普通高中学生学籍异动办理	11
(3) 中小學生学籍异动办理	12
3. 行政给付事项办事标准	16
(1) 学生资助	16
4. 其他行政权力事项办事标准	19

(1) 对教师申述作出的处理 .....	19
(2) 对学生申述作出的处理 .....	21
(3) 民办中小学校年检 .....	23
5. 公共服务事项办事标准 .....	24
(1) 中等职业学校学生补办学历证书 .....	24
(2) 鞍山市初中毕业升学考试成绩公布及复核 .....	26
6. 行政处罚事项办事标准 .....	27
(1) 对民办学校和其他教育机构违法办学行为的处罚 .....	27

## 五、相关制度

1. 鞍山市教育局信息公开制度 .....	30
2. 鞍山市教育局一次性告知制度 .....	31
3. 鞍山市教育局首问负责制度 .....	33
4. 鞍山市教育局服务承诺制度 .....	34
5. 鞍山市教育局行政决策责任追究制度 .....	35
6. 鞍山市教育局文明服务制度 .....	37

# 一、服务理念

忠诚党的教育事业

促进学生全面发展

## 二、服务承诺

坚持政务公开、塑造良好形象

增强服务意识、改进工作作风

实行首问负责、提高办事效率

加强廉洁自律、做到公正无私

## 三、事项清单

### 1、行政许可事项清单

- (1) 教师资格认定
- (2) 校车使用许可

### 2、行政确认事项清单

- (1) 普通话水平测试等级证书核发
- (2) 普通高中学生学籍异动办理
- (3) 中小學生学籍异动办理

### 3、行政给付事项清单

- (1) 学生资助

### 4、其他行政权力事项清单

- (1) 对教师申述作出的处理
- (2) 对学生申述作出的处理
- (3) 民办中小学校年检

### 5、公共服务事项清单

- (1) 中等职业学校学生补办学历证书
- (2) 鞍山市初中毕业升学考试成绩公布及复核

### 6、行政处罚事项清单

- (1) 对民办学校和其他教育机构违法办学行为的处罚

## 四、办事标准

### 1、行政许可办事标准

#### (1) 教师资格认定

事项名称	教师资格认定
适用对象	具备领取教师资格基本条件人员
设立依据	【法律】《中华人民共和国教师法》 【行政法规】《教师资格条例》 【规范性文件】《辽宁省人民政府关于取消和下放一批行政职权项目的决定》
受理机构	鞍山市教育局教师工作科
受理地点和时间	鞍山市教育局。通常每年两次，具体见鞍山市教育局官网公告。
办理要件	具备相应学段教师资格要求的学历；普通话达到相应的等级要求；教育教学水平合格；身体健康；遵守宪法和法律规定，具有良好的思想品德和职业道德，能履行《教师法》规定的义务。
办理基本流程	按照鞍山市教师资格认定公告要求的时限，在中国教师资格网报名→体检→参加现场确认→领取教师资格证书。
办结时限	完成当次现场确认后 10 个工作日内公布认定结果。

办理结果	发放教师资格证书
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	<p>认定教师资格证对学历的要求有哪些？</p> <p>按照《教师法》第十一条规定，取得教师资格应当具备的相应学历是：取得幼儿园教师资格，应当具备幼儿师范学校毕业及其以上学历；取得小学教师资格，应当具备中等师范学校毕业及其以上学历；取得初级中学教师、初级职业学校文化、专业课教师资格，应当具备高等师范专科学校或者其他大学专科毕业及其以上学历；取得高级中学教师资格和中等专业学校、技工学校、职业高中文化课、专业课教师资格，应当具备高等师范院校本科或者其他大学本科毕业及其以上学历；取得中等专业学校、技工学校和职业高中学生实习指导教师资格应当具备的学历，由国务院教育行政部门规定。</p>
监督投诉渠道	鞍山市教育局教师工作科 0412—2698072

## (2) 校车使用许可

事项名称	校车使用许可
适用对象	校车运营公司
设立依据	【行政法规】《校车安全管理条例》
受理机构	鞍山市校车安全管理联席会议办公室
受理地点和时间	鞍山市教育局，法定工作日时间。
办理要件	教育部门签发的校车使用申请表；机动车所有人身份证明；机动车注册登记手续；机动车行驶证；机动车安全技术检验合格证明；取得校车驾驶资格的驾驶人的机动车驾驶证；校车安全管理制度；机动车承运人责任保险证明。
办理基本流程	<p>海城市、台安县、岫岩县的学校或其他校车服务者向本县（市）教育局提出校车使用许可申请，各城区的学校或其他校车服务者向市教育局提出校车使用许可申请。具体程序如下：</p> <p>(1) 学校或其他校车服务者向教育部门申领校车使用申请表，如实填报相关信息。</p> <p>(2) 学校自购或政府给配备校车的，应当向教育部门提交以下材料：教育部门签发的校车使用申请表；机动车所有人身份证明；机动车注册登记手续；机动车行驶证；机动车安全技术检验合格证明；取得校车驾驶资格的驾驶人的机动车驾驶证；校车安全管理制度；机动车承运人责任保</p>

	<p>险证明。</p> <p>(3)其他校车服务者申请校车使用许可，除提供上述所列材料外，还需提供以下材料：道路旅客运输经营许可证明及法人代表或合伙企业负责人、个体经营者身份证明；校车安全管理责任书。</p>
办结时限	<p>教育部门自收到校车申请材料后予以初审，材料齐全的，应当在收到之日起3个工作日内，分别送公安机关交通管理部门和交通运输主管部门征求意见。</p> <p>公安机关交通管理部门和交通运输主管部门应当在3个工作日内出具回复意见。教育部门自收到回复意见之日起5个工作日内提出审查意见，报本级人民政府。本级人民政府应当在10个工作日内做出决定。</p>
办理结果	发放校车许可证
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	见附件：《鞍山市校车使用许可审批表》
常见错误示例、常见问题解答	<p>校车公司的标准是什么？</p> <p>依法设立的道路旅客运输经营企业、城市公共交通企业，以及根据县级以上地方人民政府规定设立的校车运营单位，可以提供校车服务。县级以上地方人民政府根据本地区实际情况，可以制定管理办法，组织依法取得道路旅客运输经营许可的个体经营者提供校车服务。</p>
监督投诉渠道	鞍山市教育局学校安全科 0412—2698076



教育行政 部门意见	盖章 年 月 日
公安机关交通 管理部门意见	盖章 年 月 日
交通运输 部门意见	盖章 年 月 日
市人民政府 意见	盖章 年 月 日

注：1. 民办学校、幼儿园申请校车使用许可需提供教育机构许可证明。

2. 除学校、幼儿园自备校车外的其他校车服务者申请校车使用许可，还需提供道路旅客运输经营许可证明及法人代表或合伙企业负责人、个体经营者身份证明和校车安全管理责任书。

3. 此表一式四份，一份存车辆登记档案，一份存公安交通管理部门，一份存交通运输部门，一份存教育行政部门。

## 2、行政确认办事标准

### (1) 普通话水平测试等级证书核发

事项名称	普通话水平测试等级证书颁发
适用对象	报名参加普通话水平测试合格的考生
设立依据	【规章】《普通话水平测试管理规定》 【规范性文件】《辽宁省人民政府关于调整一批行政职权事项的决定》
受理机构	鞍山市教育局义务教育科
受理地点和时间	鞍山市教育局，每年7月和12月。
办理要件	普通话测试等级证书颁发
办理基本流程	按照准考证规定时间到规定地点，遵守防疫要求有序领取。
办结时限	40个工作日
办理结果	发放普通话测试等级证书
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	鞍山市普通话水平测试报名要求是什么？ 鞍山市普通话报名实行网络在线报名，没有对考生的学历限制，根据2003年6月15日起施行的中华人民共和国教育部令第16号《普通话水平测试管理规定》，

	辽宁省普通话测试为属地管理；《辽宁教育学院关于在常态化疫情防控下开展普通话水平测试工作的通知》(辽教院发〔2020〕39号)文件明确要求，辽宁省内各测试站要保证属地测试需求，杜绝跨区域、超范围测试，因此鞍山市普通话测试只接收鞍山本地户籍的考生进行测试。其他非本地考生请回户籍所在地普通话测试站报考。
监督投诉渠道	鞍山市教育局义务教育科 0412—2698079

## (2) 普通高中学生学籍异动办理

事项名称	普通高中学生学籍异动办理
适用对象	鞍山市各普通高中学校
设立依据	<p><b>【规范性文件】</b>辽宁省教育厅关于印发《辽宁省普通高级中学学生学籍管理规定（试行）》、《辽宁省普通高级中学外国学生学籍管理暂行规定（试行）》的通知</p> <p>《辽宁省教育厅关于进一步加强普通高中学籍管理工作的意见》</p>
受理机构	鞍山市教育局高中教育科
受理地点和时间	各高中。根据省教育厅的要求，凡办理跨省学生学籍异动手续的，一般应在每学期开学后一个月内办理。省内学生学籍异动手续的，每月第一周的周一和周二办理；高一上学期和高三下学期原则上不办理转

	学业务，高三下学期原则上不办理休学业务（省厅学籍网网关和维护除外）。
办理要件	学生及监护人的户口本、房产证、工作证明和办理学籍异动的相关手续等。
办理基本流程	监护人持相关手续到学校办理，学校学籍管理人员汇总后统一到市教育局办理。
办结时限	提交流程后十个工作日内（省厅学籍网网关和维护除外）。
办理结果	办理结果录入辽宁省学籍网。
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	由转入校在学籍网打印提供
常见错误示例、常见问题解答	<p>高三可以办理转学业务么？</p> <p>按省教育厅，辽教发（2008）9号文件要求，高三下半年不予办理转学业务。</p> <p>鞍山市内各高中可以相互转学么？</p> <p>按省教育厅，辽教发（2008）9号文件要求，同市之间不许转学，所以鞍山市内各高中不可以相互转学。</p>
监督投诉渠道	鞍山市教育局高中教育科 0412—2698100

### （3）中小學生学籍异动办理

事项名称	中小學生学籍异动办理
适用对象	鞍山市教育局直属义务教育阶段学校
设立依据	【规范性文件】《教育部关于印发中小學生学籍管理辦法的通知》辽宁省教育厅关于印发《辽宁省义务教育阶段學生学籍管理辦法实施细则》的通知《鞍山市义务教

	育阶段学生学籍管理办法》
受理机构	鞍山市教育局义务教育科
受理地点和时间	鞍山市教育局，转学手续一般在学期结束前或新学期开学后 1 个月内办理。上学期间均可办理休学、复学，毕业年级下学期一般不办理休学。
办理要件	<p>转学由学生本人及其父母或其他法定监护人持下述材料向转入学校提出申请，符合条件的，按照下面流程办理：</p> <p>接收学校在学籍系统中发起转学申请并核办（需上传相关转学证明材料原件的电子照片）；转入学校的主管教育行政部门在学籍系统中核办；转出学校在学籍系统中核办；转出学校的主管教育行政部门在学籍系统中核办；转入学校获得其他三方核办同意信息后，通知学生报到入学；学生到转入学校报到后，转入学校通过学籍系统调取学生学籍电子档案（学籍系统将同时通知转出学校）。</p> <p>休学办理要件：</p> <p>由学生本人及其父母或其他法定监护人填写《辽宁省义务教育阶段学生休学复学申请表》（以下简称《休学复学申请表》）（一式三份），向学校申请休学；因病申请休学的，应出具县级及以上医院证明、病历及医疗收费发票等；因其他特殊原因休学的，应提供有关证明材料；学校认真核实学生休学条件及相关证明材料；对于同意休学的，由学校通过学籍系统发起休学申请（需上传相关证明材料原件的电子照片）；不符合条件的，由学校做好解释工作；学校主管教育行政部门在学籍系统中核办。</p>

办理基本流程	<p>学生父母或其他法定监护人向转入学校提出申请；转入学校依据规定和学校学位空额等情况审核；对于同意接收的，转入学校通过学籍系统发起办理转学手续并核办；转入学校学籍主管部门在学籍系统中核办；转出学校在学籍系统中核办；转出学校学籍主管部门在学籍系统中核办；转入学校获得其他三方同意信息后，通知学生报到入学。</p>
办结时限	<p>转入、转出学校和双方学校学籍主管部门应当分别在 10 个工作日内完成学生学籍转接。休学、复学参照转学办理时限。</p>
办理结果	<p>在学籍网上完成操作</p>
收费依据及标准	<p>无</p>
申请材料示范文本	<p>附件：《辽宁省义务教育阶段学校学生转学联系表》</p>
常见错误示例、常见问题解答	<p>什么情况下不予转学？  下列情况之一不予办理转学：城区内公办学校之间无正当理由不得随意转学；学生受处分期间，一般不办理转学手续；学生在休学期间及假期不办理转学手续；原则上毕业年级的第二学期，不办理转学手续；原则上中小学新生入学后，半年内不办理手续。</p>
监督投诉渠道	<p>鞍山市教育局义务教育科 0412—2699919</p>

附件：

## 辽宁省义务教育阶段学校学生转学联系表

学生姓名		性别		学籍号	
现家庭住址					
户籍所在地					
现就读学校		现读年级		联系电话	
拟转入学校		拟读年级		联系电话	
父母或其他 法定监护人 情况	称谓	姓名	工作单位		联系电话
申请转学 理由	学生家长（监护人）签名： 年 月 日				
转入学校 (或学生居 住地县级教 育行政部门) 意见	经办人签名： 学校（或居住地县级教育行政部门）负责人签名： 学校（或居住地县级教育行政部门）盖章 年 月 日				

注：1. 本表适用于外省学生转入本省及省内学生转学申请。  
 2. 本表 1 式 1 份，由转入学校留存。

### 3、行政给付办事标准

#### (1) 学生资助

事项名称	学生资助
适用对象	各县（市）区幼儿园及直属幼儿园、义务教育阶段、高中、中职阶段各县（市）区及市直属学校学生。
设立依据	<p>【法律】《中华人民共和国教育法》</p> <p>【规章】《财政部教育部关于印发中等职业学校国家助学金管理暂行办法的通知》</p> <p>《财政部教育部关于印发普通高中国家助学金管理暂行办法的通知》</p> <p>【规范性文件】《关于加快国家扶贫开发工作重点县“两免一补”实施步伐有关工作意见的通知》《中共中央国务院关于进一步加强农村工作提高农业综合生产能力若干政策的意见》</p>
受理机构	鞍山市招考办资助服务部
受理地点和时间	学生所在幼儿园、学生所在学校，每学期初。
办理要件	身份证、户口簿及相关困难材料。
办理基本流程	学前、义务教育、高中及中职教育阶段申请流程：学生所在学校申请-学校初步审核材料并汇总-上报所属县（市）区教

	育局-县（市）区教育局二次审核并汇总上报市招办资助服务部（直属学校汇总、审核直接上报至市招办资助服务部）-市财政局以指标文形式发放资金到各（市）县区教育局（财政局）及相关学校（学前教育阶段资金由市招办资助服务部以拨款形式发放资金到各（市）县区教育局（直属幼儿园））。
办结时限	春季学期3月-6月、秋季学期9月-12月。
办理结果	发放学生资助相关资金
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	附件：《家庭经济困难学生认定申请表》
常见错误示例、常见问题解答	<p>义务教育阶段资助范围有哪些？</p> <p>根据《关于完善义务教育家庭经济困难学生生活补助政策的通知》（辽财教〔2018〕654号）和辽宁省财政厅辽宁省教育厅《关于印发辽宁省基础教育阶段家庭经济困难学生认定指导意见》的通知（辽教发〔2018〕2号）等文件精神，一是继续对家庭经济困难寄宿生补助生活费，补助标准为小学每生每年1000元，初中每生每年1250元。二是新增加对家庭经济困难非寄宿生补助生活费，补助标准为每生每年750元。</p>
监督投诉渠道	鞍山市招考办资助服务部 0412—2698073



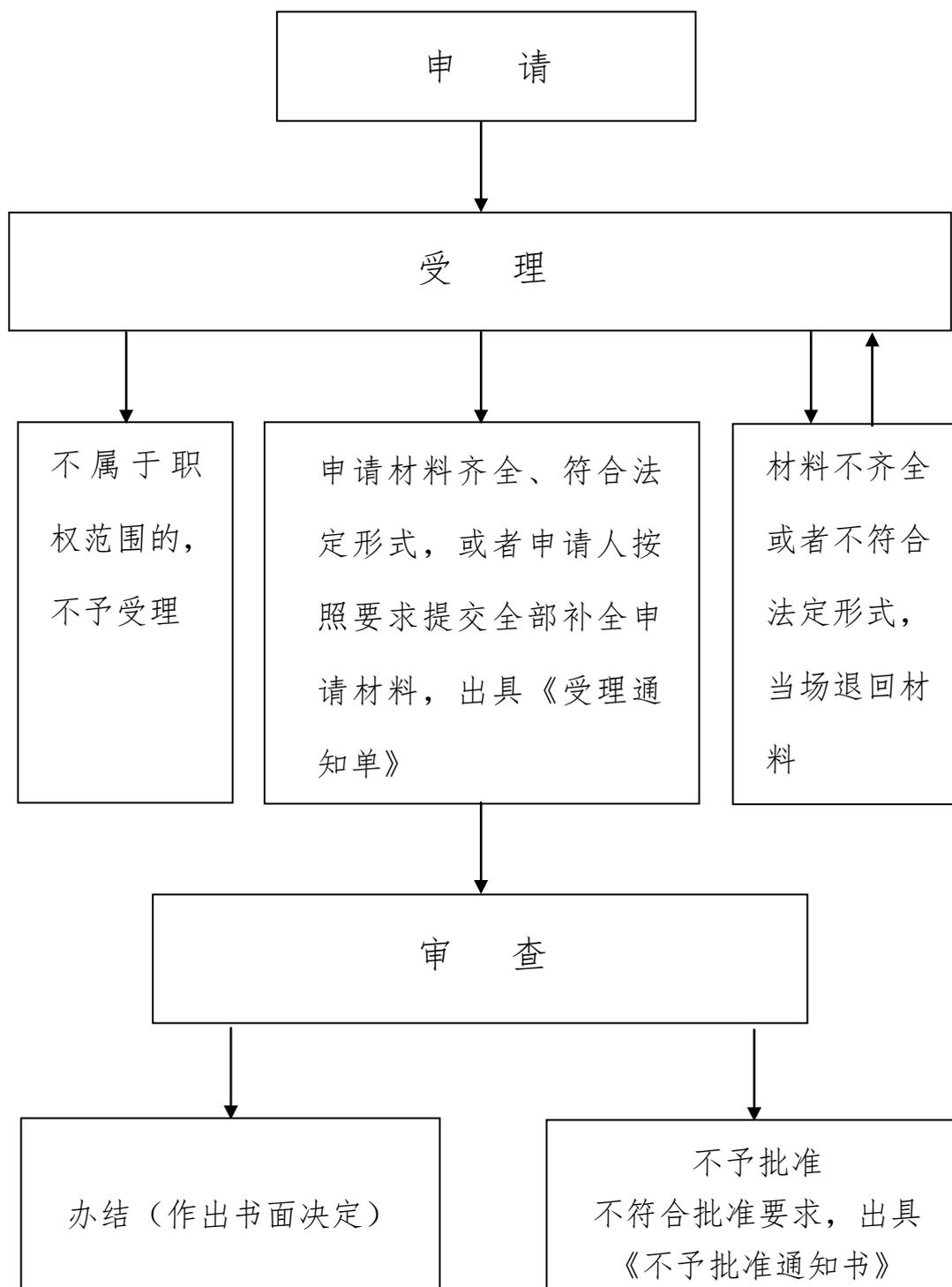
#### 4、其他行政权力办事标准

##### (1) 对教师申述作出的处理

事项名称	对教师申诉作出的处理
适用对象	鞍山市所属教师
设立依据	【法律】《中华人民共和国教师法》
受理机构	鞍山市教育局政策法规科
受理地点和时间	鞍山市教育局，法定工作日、节假日预约服务。
办理要件	申述书及诉求证明材料（包括但不限于包括学校处理决定和学校申诉处理委员会复查决定）。
办理基本流程	附件：对教师申述作出的处理流程图
办结时限	30 日内
办理结果	出具答复意见书
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	行政复议的期限是多长时间？ 申请人对决定不服的，可在六十日内依法提出行政复议申请或在六个月内依法提起行政诉讼。
监督投诉渠道	鞍山市教育局政策法规科 0412—2698009

附件：

## 对教师申诉作出的处理流程图

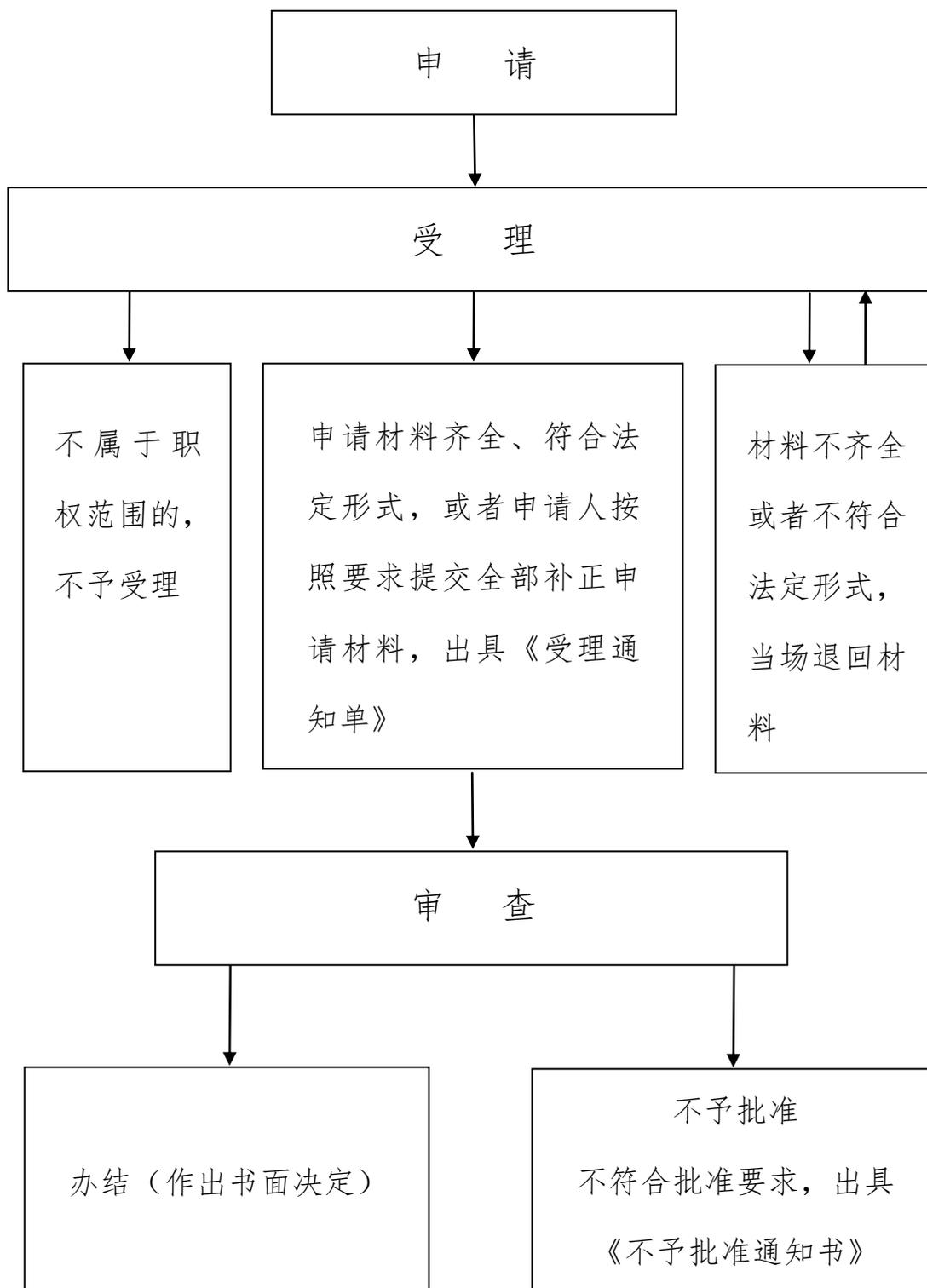


## (2) 对学生申述作出的处理

事项名称	对学生申诉作出的处理
适用对象	鞍山市所属学生
设立依据	【法律】《中华人民共和国教育法》
受理机构	鞍山市教育局政策法规科
受理地点和时间	鞍山市教育局，法定工作日、节假日预约服务。
办理要件	申述书及诉求证明材料（包括但不限于包括学校处理决定和学校申诉处理委员会复查决定）。
办理基本流程	附件：对学生申诉作出的处理流程图
办结时限	30 日内
办理结果	出具答复意见书
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	<p>行政复议的期限是多长时间？</p> <p>申请人对决定不服的，可在六十日内依法提出行政复议申请或在六个月内依法提起行政诉讼。</p>
监督投诉渠道	鞍山市教育局政策法规科 0412—2698009

附件：

## 对学生申诉作出的处理流程图



### (3) 民办中小学校年检工作

事项名称	民办中小学校年检工作
适用对象	鞍山市范围内民办中小学校
设立依据	<p>【规章】《民办高等学校办学管理若干规定》《独立学院设置与管理办法》</p> <p>【规范性文件】《国务院办公厅关于规范校外培训机构发展的意见》《国务院关于鼓励社会力量兴办教育促进民办教育健康发展的若干意见》《中共中央 国务院关于学前教育深化改革规范发展的若干意见》</p>
受理机构	鞍山市教育局高中教育科、义务教育科、高职成教育科。
受理地点和时间	鞍山市教育局, 每年4月1日—4月16日。
办理要件	<p>鞍山市民办学校年检基本情况统计表（见附件，每页加盖公章）；</p> <p>办学许可证正、副本原件及复印件；民办非企业证书原件及复印件；上一年度工作总结，本年度工作计划；学校年度董事会决议（复印件）或大事记（复印件）；校舍变更情况说明；符合条件的校舍消防手续复印件；上年度学校财务审计报告原件；学校收费许可（学费、住宿费）；服务性收费目录、代收代支目录；学校招生简章；其他学校认为需要提供的相关材料。</p>
办理基本流程	每年4月1日起至4月6日，对由市教育局

	局审批的民办学校上一年度办学情况开展自查并按要求准备年检材料；4月6日前，向市教育局高中教育科和义务教育科报送纸质年检材料；市教育局在审核后于4月16日前完成年检工作。
办结时限	15个工作日
办理结果	年检验印
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	无
监督投诉渠道	鞍山市教育局高中教育科 0412—2698053 鞍山市教育局义务教育科 0412—2698050 鞍山市教育局高职成科 0412—2698067

## 5、公共服务办事标准

### (1) 中等职业学校学生补办学历证书

事项名称	中等职业学校学生补办学历证书
适用对象	鞍山市教育局所辖中等教育毕业生
受理机构	鞍山市教育局高职成教育科
受理地点和时间	鞍山市教育局，法定工作日。
办理要件	单位介绍信；本人身份证原件及复印件；毕业证原件及复印件；毕业学校开具加盖

	公章的证明。
办理基本流程	被证明人需到原毕业学校开具加盖公章的证明；被证明人向市教育局提供相关办理要件；市教育局对被证明人提供要件进行审核查验；提交材料齐全后7个工作日内完成毕业证明办理工作。
办结时限	材料提交齐全后7个工作日
办理结果	开具中等教育毕业证明
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	<p>如果由于历史原因导致资料缺失、电子学籍未建立或被证明人毕业证丢失，市教育局、毕业学校无原始档案可查等情况，需如何办理？</p> <p>被证明人需持如下材料：需要毕业证明的单位、部门开具介绍信或函；本人身份证原件、复印件；提供其同校、同届三名同学的毕业证原件及复印件、身份证原件及复印件，这三名同学手写与被证明人同期完成学业的纸质证明材料并按上各自手印，同时提供证明同学关系的小视频光盘。</p>
监督投诉渠道	鞍山市教育局高职成科 0412—2698060

## (2) 鞍山市初中毕业升学考试成绩公布及复核

事项名称	鞍山市初中毕业升学考试成绩公布及复核
适用对象	鞍山市初中毕业升学考试考生
设立依据	《鞍山市初中毕业升学考试组织实施方案》《鞍山市初中毕业升学考生成绩公布通知》
受理机构	鞍山市招考办
受理地点和时间	鞍山市招考办，成绩公布及复核时间为七月中旬（具体时间以鞍山市初中毕业升学考生成绩公布通知为准）。
办理要件	初中毕业升学考试成绩查询及复核
办理基本流程	考生依据鞍山市初中毕业升学考生成绩公布通知，关注“辽事通”或“爱鞍山 8890 民生服务平台”微信公众号的方式进行查询。
办结时限	以鞍山市初中毕业升学考生成绩公布通知为准
办理结果	考生考试成绩以成绩条为准
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	考试成绩条
常见错误示例、常见问题解答	<p>中考分数复核具体流程是什么？</p> <p>初三、初二考生对自己的考试文化成绩有异议的，可在规定时间到所在学校提出分数复核申请，过期不予受理。申请分数复核的考生于规定时间到所在学校领取分数复核结果。未按规定方式、规定时间提出的申请不予受理。市招考办不直接受理考生个人的中考成绩复核申请。</p>
监督投诉渠道	鞍山市招考办      0412—2663006

## 6、行政处罚办事标准

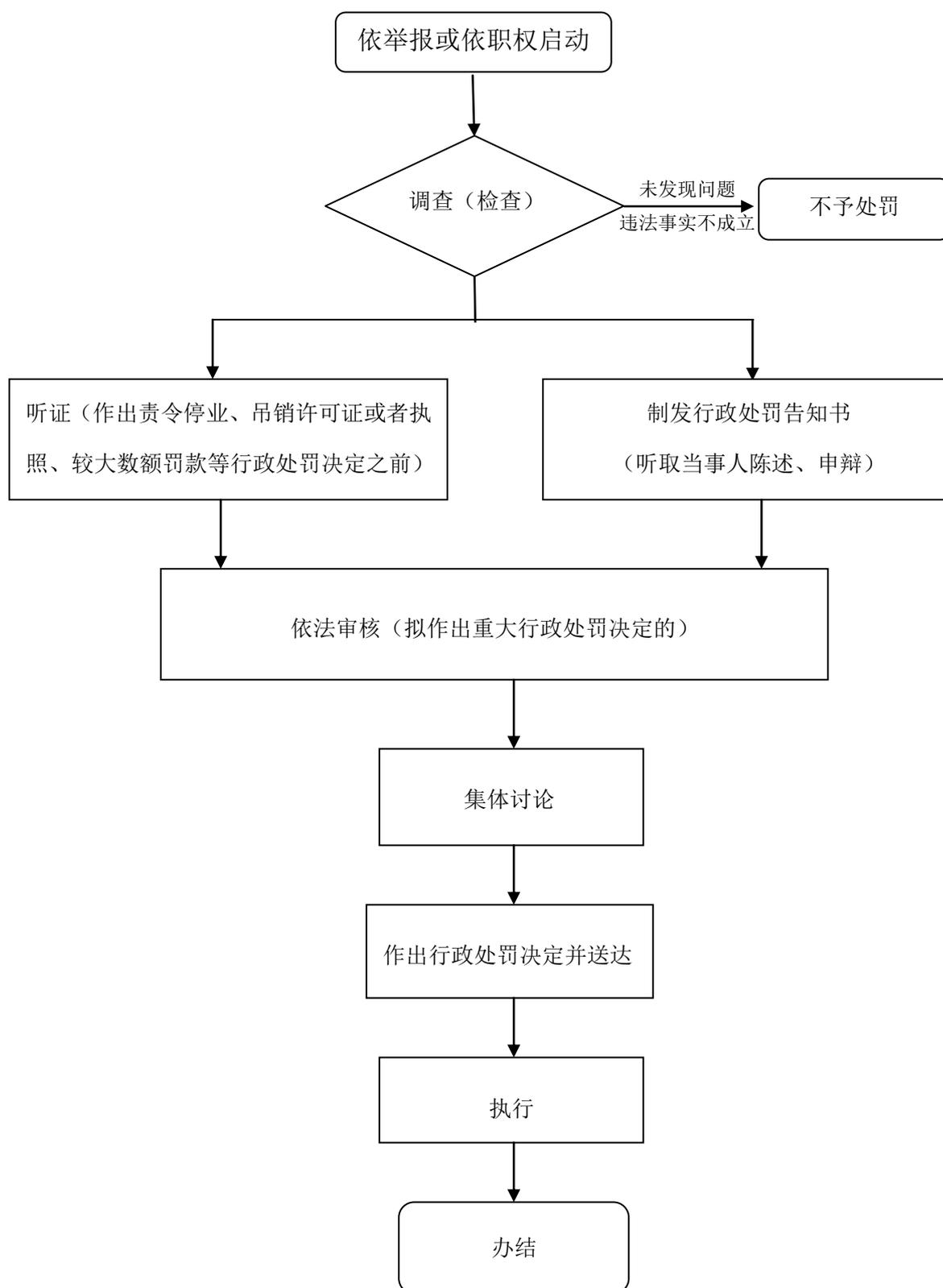
### (1) 对民办学校和其他教育机构违法办学行为的处罚

事项名称	对民办学校和其他教育机构违法办学行为的处罚
适用对象	各民办学校及校外培训机构
设立依据	<b>【法律】</b> 《中华人民共和国民办教育促进法》 <b>【规范性文件】</b> 《中华人民共和国民办教育促进法实施条例》
受理机构	鞍山市教育局校外教育培训监管科
受理地点和时间	鞍山市教育局，法定工作日。
办理要件	需有 2 名及以上工作人员到现场亮证执法，对发现的违规违法办学行为出具行政处罚告知书。
办理基本流程	附件：《行政处罚事项流程图》
办结时限	7 个工作日内
办理结果	出具处罚告知书
收费依据及标准	无
申请材料示范文本	无
常见错误示例、常见问题解答	学科类和非学科类如何划分？ 根据国家义务教育阶段课程设置的规定，在开展校外培训时，道德与法治、语文、历史、地理、数学、外语（英语、日语、俄语）、物理、化学、生物按照学科

	<p>类进行管理。对涉及以上学科国家课程标准规定的学习内容进行的校外培训，均列入学科类进行管理。</p> <p>在开展校外培训时，体育（或体育与健康）、艺术（或音乐、美术）学科，以及综合实践活动（含信息技术教育、劳动与技术教育）等按照非学科类进行管理。</p>
<p>监督投诉渠道</p>	<p>鞍山市教育局校外教育培训监管科 0412—2698061</p>

附件：

## 行政处罚事项流程图



## 五、相关制度

### 1、鞍山市教育局信息公开制度

**第一条** 为确保鞍山市教育局信息公开工作的有效开展，提高政务公开工作的规范性，保障公民、法人和其他组织的知情权，建立公正透明的教育行政管理体制，根据有关法律、法规的规定，结合我局实际，制定本制度。

**第二条** 信息公开是指应当让社会公众广泛知晓或参与的事项，本单位应当采取有效形式，在职责范围内，按照规定程序，及时主动地向社会公开。

**第三条** 信息公开应当遵循合法、真实、及时和便民的原则。

**第四条** 对符合下列基本要求之一的政务信息应当主动公开：

- （一）涉及公民、法人或者其他组织切身利益的；
- （二）需要社会公众广泛知晓或者参与的；
- （三）反映单位机构设置、职能、办事程序等情况的；
- （四）其他依照法律、法规和国家有关规定应当主动公开的。

**第五条** 应当将主动公开的政务信息，通过政府网站、单位网站等便于公众知晓的方式公开。

**第六条** 属于主动公开范围的政务信息，应当自该政务信息形成或者变更之日起 20 个工作日内予以公开。法律、法规对政务信息公开的期限另有规定的，从其规定。

**第七条** 违反本制度规定，有下列情形之一的，视情节轻重，依法依规给予相应处罚：

- （一）不依法履行政务信息公开义务的；
- （二）不及时更新公开的政务信息内容；
- （三）公开不应当公开的政务信息的；
- （四）通过其他组织、个人以有偿服务方式提供政务信息的；
- （五）其他违反本规定的行为。

**第八条** 本制度自发布之日起实施。

## 2、鞍山市教育局一次性告知制度

**第一条** 为提高办事效率，建设廉洁、勤政、务实、高效政府机关，为基层和群众提供便捷的服务，根据有关法律、法规的规定，结合我局实际，制定本制度。

**第二条** 一次性告知是指服务对象通过来访、来电等方式，要求给予服务或咨询有关办事事宜时，经办人必须一次性告知其所要办理事项的法定依据、办理时限、工作流程、所需的全部资料或不予受理的原因等事项的制度。

**第三条** 一次性告知应坚持群众至上、热情服务、为群众提供便利的原则。经办人应当熟悉相关法律、法规和政策，精通岗位业务，在接受询问或承办事项过程中须提供详细、

精准的信息，使服务对象清楚、明白，并有利于询问、办理的事项一次性得到解决。

#### **第四条** 一次性告知的具体要求：

（一）经办人在接待过程中，凡属于本部门受理权限内的工作，必须按程序认真办理，并将办理结果及时告知服务对象；凡不属于本部门受理权限内的工作，应当告知其不予受理的原因，并主动协调或引导至受理部门。

（二）对服务对象要求办理的事项，经办人应当场审核其所有手续和材料，对可即时办理的事项要即时办理；对手续、材料不齐全或不符法定形式的，应一次性告知需要补办的手续、材料或办理程序、受理时限。

（三）不得要求服务对象提交与申请事项无关的资料。

（四）服务对象所办事项涉及多个部门的，或相关手续、材料不清楚，法律法规和规范性文件规定不明确等特殊情况，经办人应及时帮助其咨询了解或请示报告，并将结果告知当事人，不能一推了之。

（五）一次性告知可根据实际情况，采用口头形式或书面形式进行告知。

**第五条** 对有下列履行一次性告知责任行为不到位的，视情节轻重，依法依规给予相应处罚。

（一）不履行一次性告知责任制度，造成服务对象为同一事项往返多次办理的；

（二）对服务对象告知不热情，甚至态度粗暴或故意刁难的；

(三) 告知不及时或随意拖延，服务对象不满意的。

**第六条** 本制度自发布之日起实施。

### 3、鞍山市教育局首问责任制度

**第一条** 为切实改进干部作风，密切联系人民群众，深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，推进“我为群众办实事”落到实处，经研究决定，在局机关推行首问责任制。

**第二条** 基层和群众到局机关咨询工作或办事，机关同志必须主动热情接待，不属于自己职责范围内的，应将来人引领到相关职能部门或科室，向有关责任人交办或衔接好，责任人不在办公室，应主动帮助联系，找到责任人，或者承诺转告责任人。

**第三条** 各科室和个人分别设立首问登记本。记录询问人的姓名、单位或地址、联系方式等基本情况、询问事由，受理人姓名、办理结果衔接情况。

**第四条** 接待群众来访，无论首问的是谁，都必须热情地接待来访的群众和办事的同志，耐心听取所反映的情况，解释、宣传有关政策和规定。

**第五条** 各科室要为到局机关办事的基层单位的人早办事、快办事、办好事。按照有关规定能办的应当马上办，不准延误、推托。对按规定不能办的事，要帮助对方按要求做好具体准备，承诺具体时限，帮助把事情办好。

**第六条** 建立首问考核制度，将各科室接待、登记、衔

接、督促、办理等全过程纳入考核范畴。比谁接待态度好，办事进度快，办事效果好。

**第七条** 设立意见箱、公布举报电话，接受群众对局机关执行首问首办制的监督。

**第八条** 建立首问责任追究制，凡是在首问登记、接待和办事过程中违反制度和纪律规定的，视情节轻重，给予相应处理。

**第九条** 本制度自发布之日起实施。

#### 4、鞍山市教育局服务承诺制度

**第一条** 为改善机关服务态度，提高工作效能，增强政府机关执行力和公信力，增强工作人员的责任意识和服务意识，根据有关法律、法规的规定，结合我局实际，制定本制度。

**第二条** 服务承诺制是指机关各科室根据职能要求，将对外服务的内容、程序、时限以及服务标准等事项向社会作出公开承诺，并采取有效措施保障承诺事项的落实，自觉接受群众监督的制度。

**第三条** 服务承诺遵循公开、公平、公正、便民的原则，以提高公共服务水平、效率和公众满意程度为目标，把各项服务事项置于社会和公众的监督之下。

**第四条** 各项服务内容要对社会和公众公开。包括：服务项目、政策依据、申办条件、申报材料、办理程序、办理时限、承办部门及承办人、联系电话、监督举报电话等内容。

**第五条** 各科室要简化办事程序。承诺办事程序力求科

学、合理、简便、易行，办事必备具体条件、明确，最大限度方便群众。

**第六条** 各科室应致力于提供优质服务。工作人员应增强宗旨意识和责任意识，作到文明礼貌、态度热情、服务周到，努力为服务对象提供优质的服务。

**第七条** 对出现违反承诺行为的科室和人员，经查实后，根据情节轻重，给予相应处理。

**第八条** 本制度自发布之日起实施。

## 5、鞍山市教育局责任追究制度

**第一条** 为完善行政决策机制，提高决策质量，实现决策权和决策责任的统一，根据有关法律、法规的规定，结合我局实际，制定本制度。

**第二条** 局机关各科室和直属各单位行政决策责任追究，应当遵守本制度。

**第三条** 本制度所称决策责任，是指决策者违反教育法律、法规、规章以及有关制度的规定导致决策错误，给国家和人民生命财产造成损失或在社会上产生不良影响，依法应当承担的责任。

本制度所称决策者，是指对决策享有最终决定权的人，可以是一人或者数人。

**第四条** 局行政执法责任追究领导小组负责本局行政决策责任追究工作。

**第五条** 决策责任追究应当坚持实事求是、有错必纠、过责相当、教育与惩戒相结合和谁决策、谁负责的原则。

**第六条** 决策者有下列行为之一，导致决策错误的，应当依法追究决策者的决策责任：

- （一）决策者超越法定职权实施决策的；
- （二）决策者未按决策程序进行决策的；
- （三）决策者明知决策错误，而未及时采取措施加以纠正的；
- （四）决策者对本应由自己作出的决策，推诿或者拖延作出决策的；
- （五）决策者违反规定作出或者不作出决策的其他行为。

**第七条** 追究决策者的决策责任应当根据过错情节、损害后果和影响大小，按照下列方式追究：

- （一）批评教育；
- （二）责令书面检查，通报批评；
- （三）调离原岗位；
- （四）给予警告、记过或者记大过的行政处分；
- （五）给予降级、撤职或者开除的行政处分；
- （六）构成犯罪的，应当依法追究其刑事责任。

**第八条** 决策者有下列行为之一的，应当从重处理：

- （一）出现两次以上应当追究决策责任情形的；
- （二）干扰、阻碍或者不配合对其决策过错行为进行调查的；
- （三）对控告人、检举人或者决策责任追究承办人进行打击报复的；
- （四）应当从重处理的其他情形。

**第九条** 决策者主动纠正错误，并未造成损失或者不良影响的，可以从轻、减轻或者免于追究行政决策责任。

**第十条** 行政决策责任追究过程中，责任人依法享有陈述权和申辩权。

行政决策责任追究部门在调查、处理时应当听取责任人的陈述和申辩。

**第十一条** 责任人对行政决策责任追究部门的处理决定不服，可自收到处理决定之日起 30 日内向上一级机关或者同级监察机关提出申诉。

**第十二条** 本制度自发布之日起实施。

## 6、鞍山市教育局文明服务制度

**第一条** 为更好践行为人民服务的宗旨，进一步转变工作作风，提高工作效率，改善服务态度，保证服务质量，确保群众满意，根据有关法律、法规的规定，结合我局实际，制定本制度。

**第二条** 工作人员应尊重服务对象，认真倾听对方的谈话，使用文明服务用语，礼貌待人，热情服务。

**第三条** 积极开展咨询服务，热心接待服务对象；设立公开监督电话，对投诉信件、电话认真处理，及时反馈。

**第四条** 严格执行各项政策和规定，坚持原则、秉公办事，能解决的尽力解决。

**第五条** 接待服务对象时，禁止与其他人员闲聊、嬉笑。

**第六条** 工作时间不得做与工作无关的事情，工作不得推诿。

**第七条** 暂时离岗时应主动告知，归岗时微笑致歉。

**第八条** 对有特殊需要的服务对象（如老弱病残孕等），

应主动予以帮助，引导优先办理业务。

**第九条** 营造文明工作环境，办公环境整洁干净，办公场所物品摆放有序。

**第十条** 对违反文件服务制度的科室和人员，经查实后，根据情节轻重，给予相应处理。

**第十一条** 本制度自发布之日起实施。