

打造“两个新样板” 建设品质生活之城



保定市开通视频导办帮办服务，覆盖市县乡三级2005项高频政务服务事项

不用跑大厅 不怕说不清 业务“当面”办

河北日报记者 寇国莹 通讯员 李忻遥 陈曼

“不用到场、不用准备纸质材料，工作人员线上一对一接听讲解，这样的服务真贴心。”4月2日，在顺平县行政审批局工作人员帮助下，因在北京看护老人无法返乡的李建明，使用视频导办帮办系统完成线上销售业务办理后如是说。

去年8月，作为全省试点，保定市围绕“高效办成一件事”，率先聚焦网上办事咨询沟通环节，建立视频导办帮办系统，打造跨部门事项、一对一服务、诉求快响应、覆盖全域的视频导办帮办服务模式。

“网上办”再升级 ——“视频办”可交流、有温度

政务服务“网上办”“掌上办”已是常态，但群众遇到办事指南看不懂、操作流程不熟悉、材料准备不齐全等问题怎么办？

保定市以线上导办帮办办为重点，建设全市统一视频导办帮办系统，综合运用语音视频通话、文件互传、身份认证、电子签名等技术，为办事企业和群众提供远程协助、视频转接、多人协办、资料互传、办件查询等服务。

“比现场办更便捷，比网上办更直观。”近日，河北弘仕教育科技有限公司在申请办理食品经营许可证时，遇到了“材料缺少法定代表人签字、不知如何下载材料”等问题，莲池区行政审批局视频帮办专员直接转接食品、药品专员人员，为该公司快速修改好申请材料、办理好证件。

一部手机，双方“同框”。通过“冀时办”手机客户端，或河北政务服务网“视频帮办”板块，享受“一对一”视频帮办服务，办事企业群众与工作人员通

过屏幕共享、文件图片交流，在其远程指导下完成在线申报等操作。办事企业群众还可对本次视频帮办服务进行评价，将“网上办”升级为可交流、有温度的“视频办”，有效破解企业群众在办事中电话咨询不直观、线下咨询需跑腿等实际问题。

同时，可通过企业群众线上授权方式，由工作人员帮助制作办事材料，提供网上代办服务。

“我们制作了视频导办帮办系统客服操作手册、发放视频教程，并就系统功能应用、接听响应机制、服务方式和要求等内容组织集中学习，让服务在网上更高效、更有温度。”保定市行政审批局视频帮办专员刘思琪说。

优化交互协作方式 ——创新推出多种导办帮办应用场景

“冉庄院区，现在准备开始视频勘验，请把手机摄像头对准所在病区标识牌……”日前，针对清苑区人民医院同步提交的增加执业地点和增加床位两个变更事项，保定市行政审批局创新启用“现场+视频”勘验模式。

清苑区人民医院因业务发展需要，申请增加执业地点和增加床位两个审批事项。该新执业地点主体建筑有12层，涉及多个医学专业科室，而新增床位分布在4个院区的各个病房。鉴于实际情况，保定市行政审批局工作人员实地勘验新增执业地点，并在该现场同时对其他3个院区进行视频勘验。

“在勘验专家组发出开始指令后，我们通过视频勘验逐一对各院区新增床位进行过数清点，让原本需要一天时间的勘验任务，缩短到3个小时。”保定市行政审批局现场勘验处负责人马步兵介绍，视频连线后，执法人员远程亮证执法，指导申请人拍摄现场

勘验所需细节，勘验全过程记录，实现过程公平、全程留痕。

该市还结合服务残疾人、老年人等特殊群体需求，创新服务应用场景，以“上门代办+视频帮办”服务方式，推动实现特殊群体足不出户办事。

“我们通过优化线上线下交互协作方式，创新推出‘视频+多方帮办’‘视频+远程勘验’等多种视频帮办帮办应用场景。”保定市行政审批局政务数据处处长吴鹏飞说，他们还针对不同地域事项，推出跨层级、跨事项、跨部门、跨地域线上线下相融合的“视频+跨域帮办”服务模式，进一步提升企业和群众办事满意度和便捷度。

建立“1分钟响应机制” ——保障快速响应群众咨询诉求

在推行视频导办帮办过程中，该市坚持试点先行，通过持续拓展、稳步提升的工作方式，认真总结经验做法。自去年8月以来，以清苑区、莲池区和定兴县为试点，对市县两级服务事项、工作机制、队伍建设、数智协同、线上线下融合、应用场景等进行实践探索；今年3月以来，以莲池区、涿州市和涞源县为试点，对乡村两级服务事项、机制、场景等进行进一步细化探索。

目前，莲池区建立以“视频帮办”为基础，构建“咨询、帮办、监控”三位一体政务服务数字化体系；定兴县积极推行“视频+勘验前”指导；清苑区使用“视频帮办”，提升企业开办效率；唐县使用视频连线，帮助残疾人和老年人办事等。与此同时，该市针对问题不足积极改进提升，及时升级系统功能，对时间集中、咨询量大的问题积极研究改进，对满意度评价较低的服务事项，针对

性开展业务培训，形成实践、改进、提升的工作闭环，在升级迭代中不断提升线上服务效率和质量，稳步提升整体服务能力。

目前，保定市行政审批局、22个县（市、区）、开发区以及部分乡镇已开通视频导办帮办服务，市县乡三级2005项高频政务服务事项上线应用，服务企业群众3000余人次。

为保障群众咨询诉求得到快速响应，该市建立“1分钟响应机制”。在市县两级政务服务中心设置“视频帮办”专席，负责首次接听服务，及时接听响应，并就简单常见问题进行解答；在业务科（室）设置“视频帮办”专岗，针对咨询诉求分类实时关联具体帮办人员，进行快速转接和多方连线，精准帮办代办；成立视频导办帮办工作专班，建立完善工作协调、实时沟通和问题处理机制，以“系统+标准+数据”方式，建立形成协同、高效、闭环的服务行为动态管控、服务效能评估研判和存在问题整改提升工作机制。

“视频导办帮办具备服务工单数据统计和帮办视频记录回放功能，每次服务均形成单独录音录像，可为高质量线上服务提供有效监管保障。”吴鹏飞介绍，服务情况实时评价、服务结果动态监测、服务过程全程留痕等措施，不仅强化问题和评价结果分析应用，有针对性帮助工作人员提升服务能力，重点对评价不高的部门和人员进行专项督办，而且可以对响应不及时、工作推诿、服务态度冷硬等人员进行严肃追责，为视频导办帮办服务质量提供制度保障。

同时，该市不断建设完善客服工作台，通过对接一体化政务服务平台、工程建设项目管理系统、公共资源交易平台、12345“接诉即办”平台、信用平台等多个系统，完善帮办知识库并定期更新，为帮办服务提供数智支撑。

补齐短板提升基层年轻干部能力素质

涞水开设基层年轻干部培训班

河北日报讯(通讯员陈阳、杨志民)“通过这次培训，让我对党支部领办合作社有了全新认识，回去后我要认真学习，依托合作社发展特色产业，为乡村全面振兴加油助力。”近日，涞水县委组织部举办的“赋能增智课堂”培训班下课后，石亭镇组织委员李红生说。

“赋能增智课堂”是涞水县全面提升基层年轻干部能力素质、补齐干事短板开展的培训班。在培训前，县委组织部充分征求基层年轻干部意见建议，与基层单位沟通交流，精心安排授课内容，将培训内容与本职工作相结合，激发基层干部主动学习热情，更新干部知识储备。

该培训班有针对性地设置“新时代如何做好乡镇基层工作”以及乡村全面振兴、招商引资、优化营商环境等精品课程，并邀请基层工作经验丰富的县领导、县直部门和乡镇领导授课。创新培训方式，授课人将理论知识和实践经验送到基层干部工作单位，实现让培训走下去，让干部能力提上来。在授课形式上，增添典型案例剖析、现场交流答疑等环节，让干部记忆更深刻、思路更开阔。

据了解，此次“赋能增智课堂”为期11个月，目前已开展5个班次干部培训，涉及15个乡镇、县直部门基层年轻干部800余人。

定兴修缮重建79个村级党群服务中心

河北日报讯(通讯员梁洁)近日，在定兴县小宋庄镇南张庄村党群服务中心施工现场，工人们在忙着进行地基圈梁支模。看着一天一变的施工现场，该村党支部书记王志强介绍，原来党群服务中心室内面积仅90平方米，此次新建将盖成上下两层，院子面积扩展到570余平方米，建成后更方便党员活动、群众办事。

据介绍，定兴县村级党群服务中心灾后重建项目共79个，其中需修缮的66个，多为对屋顶、墙、墙壁等受损部位进行加固、修缮及防水处理；拆除后新建党群服务中心13个，建筑面积4300余平方米。

为保障村级党群服务中心灾后重建项目施工质量，确保施工进度，定兴县坚持高标准规划、高质量建设、高标准验收。采取图纸会审制度，设计单位、监理单位、施工单位、建设单位参加图纸会审，以便及时发现和避免设计中的误差及不合理情况。在施工中，针对各施工阶段重点，制定详细施工方案，做好土方、施工机械、材料综合平衡，实现流水作业、连续施工。

截至目前，该县新建村级党群服务中心已完成30%，修缮完成70%，6月底前将全部完工。

市供水公司

分区域对部分老旧供水管道清洁冲刷

河北日报讯(通讯员安柔、赵霜)“各项准备就绪，冲刷工作可以开始了！”4月23日夜间，保定市供水公司采用物理高压脉冲清洗技术对惠阳街(北二环至大边坨小学)DN300供水管道进行冲刷。正式开始清洗前，供水管网抢修人员对该段900米长的管道及附属设施进行清查，关闭全部支阀，并安排专人在冲刷口、泄水口水口值守，确保过往人员和车辆安全。

据介绍，为保障市区管网平稳运行，避免不合格的水进入末端管道，保定市供水公司每年都会在水务高峰期来临前，根据铸铁管道和管网末梢分布情况，有步骤、分区域对部分使用时间较长、存在一定隐患的老旧供水管道进行冲刷。截至目前，保定市供水公司已完成秀园路(朝阳大街至翠园街)、惠阳街(北二环至大边坨小学)2条供水管道冲刷任务，保障区域内水质安全、水压平稳。

望都

开展国家安全教育进校园活动

河北日报讯(通讯员葛丹华)“同学们知道什么是国家安全吗？危害国家安全的犯罪有哪些呢？”4月15日，望都县第四中学举办国家安全主题教育课，让国家安全意识在学生心中生根发芽。

在课堂上，望都县第四中学教师用生动的案例，深入浅出地介绍了国家安全的重要性，公民在维护国家安全中的权利和义务、日常生活中应警惕哪些危害国家安全的活动以及如何维护国家安全。

据悉，为持续推动国家安全教育常态化、长效化，进一步扩大国家安全宣传教育覆盖面，望都县积极拓宽渠道，通过国家安全知识答题、发放宣传册等形式，增强全民国家安全意识和素养，筑牢国家安全人民防线。今年以来，望都县委国安办开展校园宣讲活动10余次，发放宣传漫画600余册，宣传页2000余张，基本覆盖全县县直中小学校。

涿州

开展专场活动普及少年儿童心理健康知识

河北日报讯(通讯员高长安、李万存)4月17日上午，涿州市东城坊镇卫生院医生走进东城坊中学，开展讲座、心理咨询等，讲解少年儿童心理健康知识，引导学校和家庭共同维护少年儿童心理健康。

在活动现场，医生围绕学生常见心理问题进行科普，以“如何识别和干预青少年心理健康问题”为主线，向师生详细讲解心理健康标准、心理健康问题的特点、形成原因以及塑造心理健康的方法等。同时，向在场学生分发心理状况测评表，在保护好学生隐私情况下，将根据评估结果开展预防干预服务。

近年来，该市多次以“促进少儿心理健康、共同守护美好未来”为主题开展专场活动，普及少年儿童心理健康知识。同时，强化专科门诊服务、心理健康调查研究等，不断探索推动“家—校—医—社”心理关爱模式，促进少年儿童身心健康成长。



上图:4月23日，在保定市民服务中心，视频导办帮办专员工作人员在为办事群众提供远程协助服务。

下图:目前，莲池区政务服务中心建成“咨询、帮办、监控”三位一体的政务服务数字化体系。这是4月22日拍摄的莲池区政务服务中心数字化、可视化办公场景。本组图片由保定市行政审批局提供

保定深化工程建设项目“多测合一”改革

整合测绘事项测绘成本降低20%以上

河北日报讯(记者寇国莹)一次委托，全程网办，成果共享。今年以来，保定市不断深化工程建设项目“多测合一”改革，通过测绘事项整合、一次委托、联合测绘，可使工程建设项目测绘时间缩短30%以上，测绘成本降低20%以上，为项目建设减负提速。

“多测合一”，即把工程建设项目审批全流程涉及的测绘事项，整合优化为立项用地规划许可、工程规划与施工许可、竣工验收3个阶段，整合后每个阶段委托1次，由1家测绘单位或联合体承担，避免多次委托、重复测绘。通过实施“多测合一”改革工作，除了能够大幅度压缩测绘时间，提高行

政审批效率，还能解决重复测绘、重复收费等问题，减轻企业测绘成本，此外还能实现测绘成果共享，实现部门间数据互联、互通、互认。

着眼有效解决项目审批中测绘多次委托、数据无法共享、成果多头提交等痛点，该市搭建市、县(市、区)一体化“多测合一”信息服务平台，不仅实现“多测合一”业务全流程网上办理，还实现各县(市、区)数据集中管理、数据统一共享、分权分级管理，形成“多测合一”市级全面监管、县(市、区)分级控制、上下联动的工作机制。

“多测合一”平台包括网上办事大厅、测绘作业管理、测绘成果审核、测绘成果共享、

测绘成果管理等功能模块。“多测合一”平台与工程建设项目审批管理系统、不动产登记信息系统、河北省政务服务统一身份认证平台等相关系统平台互联互通，具备测绘成果提交、自动化质检、共享使用等功能，可实现项目委托、成果提交、意见反馈、审核入库、共享应用、质量监管等自动化、网络化运行，推动“多测合一”成果闭环管理。建设单位可通过“多测合一”平台完成测绘事项在线项目委托，测绘单位完成在线合同备案和测绘成果在线提交、分发和流转，业务审批部门可通过平台获取审批所需测绘成果，实现测绘成果“一测多用”“一键调用”，加快工程建设项目审批速度。

为保障测绘成果质量，保定市自然资源和规划局、市住建局、市行政审批局等相关部门联合制定“多测合一”技术规程，涵盖工作流程、技术标准和成果样式，各专项测绘作业指导书，为不同审批部门、测绘阶段的测绘成果共享互认提供规范依据。建立测绘单位名录库，方便建设单位选取测绘单位，实现在线委托、合同备案。目前，已有77家符合条件的测绘单位进入名录库，并在“多测合一”信息服务平台进行公示。

据介绍，除特殊工程和交通、水利、能源等领域重大工程外，自2023年12月15日起，保定市域范围内所有新建、改建、扩建的房屋建筑和城市基础设施等工程建设项目(包括财政投融资项目和社会投资项目)涉及的测绘事项均须通过“多测合一”平台完成线上委托和成果流转，不能体外循环。截至目前，已进入该市“多测合一”测绘服务机构名录库的测绘单位有82家，已有65个工程建设项目测绘业务在“多测合一”信息服务平台运行。