



广州不断完善政策法规提升基本公共服务,外来人口服务管理满意度达89.2%

# 开放包容好服务 新广州人好融入

羊城晚报记者 付怡

“我来自广东惠来海边的一个小村庄,1999年开始到广州读书,毕业后在这里工作,后来又创业开公司。这20多年的时间里,我切身感受到广州政策的开放和包容,也感受到广州对来穗人员的关爱。”今年4月,在2021年度“来穗人员融合服务周”启动活动上,“全国优秀农民工”周创伟这样介绍自己与广州的故事。周创伟的两个孩子通过积分入学顺利在广州读书,其企业也享受到广州政策的福利,尤其是疫情期间,对企业减税降费的扶持,让他更加坚定了在广州扎根的信心。在广州,像周创伟一样,在一批针对来穗人员的好利政策和举措下过上美好的生活的,还有许多人。一直以来,广州以其开放、包容的氛围,广纳来自全国乃至世界各地的人们来此学习、生活、工作、定居。通过不断完善的政策法规体系和稳步扩大的基本公共服务覆盖面,广州来穗人员服务管理赢得了社会群众的广泛赞誉。一项民意调查显示,来穗人员对广州市外来人口服务管理满意度达89.2%。

1

## 系列政策法规保障来穗人员各项权利

截至目前,广州市在册登记的约有1000万外来务工人员。为服务管理好数量庞大的来穗人员,2016年以来,广州相继出台实施《关于进一步加强外来人口服务管理工作的意见》《广州市来穗人员融合行动计划》《广州市来穗人员积分制服务管理规定》及实施细则、《关于进一步做好来穗人员随迁子女接受义务教育工作的实施意见》《关于做好港澳居民随迁子女及港澳籍适龄儿童少年义务教育工作的通知》《广州市房屋租赁管理规定》等一系列政策法规,以及积分制入户、积分制入学、积分制申

政租公租房、社会保障、就业技能培训、个人出租屋综合税收征管等系列政策,基本形成了涵盖融合、服务、管理等,具有广州特色的来穗人员服务管理政策法规体系。

一张小小的居住证,是广大来穗人员追梦广州的起点。凭借这张居住证,来穗人员在广州可享受积分入户、机动车登记和申领机动车驾驶证、承租公共租赁住房、办理出入境证件、申请子女入读义务教育学校、老年人优待卡申领等多项公共服务和便利。

而随着数字政府的不断建设发展,来穗人员办理各项

政务服务业务方便了许多。今年6月,“穗好办”APP正式上线居住证服务。以往办理居住登记、居住证,需要带齐材料到受理机构填表格办手续,半年之后才能去申领居住证。“穗好办”APP上线“来穗服务”专题后,可办理申报居住登记预约、申领居住证补领、换领居住证、签注居住证、居住登记查询五大来穗服务业务,在线即可“一站式”办理居住证业务。

实际上,过去几年间,不仅是居住证相关业务,积分制业务等也已实现100%“最多跑一次”、60%“零跑动”,极大方便了群众。

2

## 入户入学居住等基本公共服务不断提升

近日,来穗人员王先生向越秀区东山街综合保障中心送上一面“为民解忧、真诚服务”的锦旗,向积分制工作人员表示真挚感谢。王先生来广州已30多年,由一孩到二孩,由积分入学到积分入户,希望一家能在广州安家落户。他今年下定决心要积分入户,于是来到东山街保障中心进行相关问题咨询。工作人员热情细致的服务,帮助王先生很快便获得了积分入户指标。

近年来,广州积分入户名额逐年增长,入户指标从2016年6000个增至2020年1万个,已有近9万名来穗人员通过积分制成功落户广州。

对于广大来穗人员而言,在广州,子女教育和居住,是两大基础问题。从2017年起,广州市就统一采用积分制入学方式,2017年至2020年,

符合条件的随迁子女就读公办学校和政府补贴的民办学校起始年级人数占符合申请条件的随迁子女总数比例分别达63%、75%、78%、81%。2020年起,港澳籍居民随迁子女亦被纳入积分制入学范畴,目前已达1000多名港澳籍子女获得义务教育阶段初始年级学位。

来自黄埔区的环卫工人伍智英,由于职业条件符合、在广州也无自有产权住房,申请到了在萝岗和苑的公租房,每平方米租金为20元。小区环境配套齐全、干净舒适,一家人高高兴兴地住进了新房子。家中的几个孩子也通过积分入学政策,入读了黄埔区的九年一贯制公办学校玉山学校。伍智英感慨地说:“现在生活安定下来了,我想在黄埔工作到退休,好好把孩子们教育成人就是我最大的心愿。”

为了解决好来穗人员居住问题,2016年,广州在全国超大城市、省会城市中首创外来人员承租市本级公租房之先河,2016年以来市本级累计供应公租房约6万套,其中面向来穗人员供应公租房约2.3万套。

此外,从2018年起,广州就在全省率先试行异地婚姻登记,实现跨市婚姻登记。随着婚姻登记鉴别手段的不断完善,公安、法院、残联、卫计等部门共享平台不断健全,今年6月1日起,广州全面实施婚姻登记“跨省通办”,双方均为非广州市户籍的婚姻登记当事人,其中一方持有广州市发放的有效居住证,即可在广州申请办理内地居民结婚登记和离婚登记。广州市民政局估计,年跨省跨市业务量或逾万对,上万人受惠于婚姻登记“跨省通办”政策。



目前,广州在册登记的约有1000万外来务工人员(资料图)

3

## 多项举措推动来穗人员融入广州

来穗人员志愿服务队伍。截至目前,全市来穗人员志愿服务队员达50多万人。全市2759个村(居)也已实现来穗人员参与村(居)民议事厅的全面覆盖。

近日,广州市发布《广州市来穗人员服务管理“十四五”规划》。规划中提出,到“十四五”末,广州市来穗人员和出租屋服务管理工作在全国、全省前列,来穗人员服务管理水平和能力得到新提升,基本公共服务均等化水平明显提高,服务覆盖面持续扩大、服务方式更加丰富多元;来穗人员和出租屋服务管理社会化、法治化、智能化、专业化、精细化水平全面提高;来穗人员服务管理机制更加健全;广大来穗人员的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

来穗人员志愿服务队伍。截至目前,全市来穗人员志愿服务队员达50多万人。全市2759个村(居)也已实现来穗人员参与村(居)民议事厅的全面覆盖。

近日,广州市发布《广州市来穗人员服务管理“十四五”规划》。规划中提出,到“十四五”末,广州市来穗人员和出租屋服务管理工作在全国、全省前列,来穗人员服务管理水平和能力得到新提升,基本公共服务均等化水平明显提高,服务覆盖面持续扩大、服务方式更加丰富多元;来穗人员和出租屋服务管理社会化、法治化、智能化、专业化、精细化水平全面提高;来穗人员服务管理机制更加健全;广大来穗人员的获得感成色更足、幸福感更可持续、安全感更有保障。

广州还积极引导来穗人员参与社会治理,加强来穗人员党组织建设,以党建带社建促治理。

2017年,在社区居委会成员换届选举中,推行非户籍居民参选试点工作,在全市392个社区试点选出446名非户籍委员,充分发挥了社区非户籍委员作用,参与来穗人员服务和社区治理工作。

此外,广州倡导搭建来穗人员参与社会治理议事平台,建立

# 数字变革加速跑 广州抢占新赛道

文图 羊城晚报记者 李焕坤 通讯员 穗政数宣

○

“穗智管”城市大脑内,2641个城市体征数据项实时刷新,助力决策者“运筹帷幄之中,决胜千里之外”;“穗好办”APP方寸之间,2000多项政务服务事项一屏尽览,群众实现“人在家中坐,事在网上办”……

一个个数字政府应用场景,折射出治理更精细、服务更智能的广州。

数字政府建设是现代化城市治理“新密码”。一直以来,广州市政务服务数据管理局深入贯彻党中央关于建设网络强国、数字中国、智慧社会的战略部署,应用数字技术打通城市“神经网”、编密民生“服务网”、架起发展“高速路”,逐步构建出一座“数据上云,服务下沉”的数智之城。



广州12345政务服务便民热线话务员正接听群众电话

1

## 数字治理 打通城市“神经网”

亮码坐地铁、扫码进商圈……穗康码已成为广州人出行“标配”。疫情是对城市数字化治理能力的一次“大考”。新冠肺炎疫情发生以来,政务服务数据管理局通过对海量大数据的处理、比对,依托穗康码为个人提供防疫信息证明和风险提示。同时,通过首创赋“黄码”制度、开发“核酸检测结果48小时阴性”紫码标识、实行新冠疫苗接种木棉花“皮肤”等方法推进穗康码多场景应用。

数字不仅可以为个人建立

新型防御边界,而且赋能智慧城市建设。习近平总书记指出:“运用大数据、云计算、区块链、人工智能等前沿技术推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新,从数字化到智能化再到智慧化,让城市更聪明一些、更智慧一些,是推动城市治理体系和治理能力现代化的必由之路,前景广阔。”

在“穗智管”城市运行管理中枢上,以“疫情防控”为专题的跨部门跨层级跨领域综合应用场景,不断实时更新数据,为

相关职能部门科学决策提供依据。去年以来,政务服务数据管理局围绕超大型城市精细化管理要求,着手打造“穗智管”城市运行管理中枢,在全国率先建设人、企、地、物、政五张全景图,对接业务系统115个,汇聚数据超36亿条,建成城市调度、生态环境、营商环境等20多个应用主题,“疫情防控”“羊城先锋”等100多个应用场景,构建一个全息感知城市运行状态的数字孪生城市生命体,实现“一网统管、全城智治”。

2

## 数字惠民 办实事暖民心

“我家附近的西饼店倒闭了,但我的预付卡还没用完,要怎么退款?”近日,遇上退款难题的市民梁先生,拨通了广州12345政务服务便民热线。“请问商家的名称和地址是什么?”电话这头,话务员熟练地操作系统,面前的显示屏上,系统通过语音识别别出问题分类、事发时间、涉事主体、涉事金额等关键信息。经过话务员快速核实后,一张工单当即填写完毕。从接通电话到问题反馈完成,不到3分钟,梁先生的工单生成,并通过智能派单系统“秒派”至具体承办单位。在服务评价时,梁先

生爽快地点上了“满意”。治国有常,而利民为本。提升服务水平关系着人民群众的切身利益,是建设数字政府的题中之义。政务服务数据管理局通过建设智能化标准化的政务服务便民热线,畅通与民沟通渠道,做到“民有所呼,必有应所”。

同时,“数据多跑路,群众少跑腿”的案例也在广州不断涌现。今年4月,在肇庆休假的邱女士通过广州市“跨城通办”服务成功办理了个人医师执业证书变更业务。“我在肇庆就能办好广州的事,真是太方便了!”据

悉,目前广州已与省内20个地级以上市、省外17个城市超8000个事项实现“跨域通办”,群众通过全流程网办或邮寄材料等方式即可办妥事项,大大缩减办事的时间成本。

不仅如此,广州提升一体化在线政务服务能力,完成近4000台“政务一体机”部署,基本实现镇街村居全覆盖,政务服务“不打烊”、家门口即可办;上线“穗好办”掌上APP,服务事项扩展至2000多项,提高“零跑动”“不见面”“免证办”服务事项比例,实现办事方式向“掌上办、刷脸办、随时办、随地办”转变。

3

## 数字兴业 绘制发展路线图

11月25日,全国首个以区块链技术支撑的可信认证平台——“信任广州”数字化平台上线发布,利用区块链的可信共识、信息防篡改、应用可追溯等技术特性和数字证书的可信认证能力,解决企业在跨平台、跨地域办事及企业经营中的身份互认、证照互认、签章互认等问题。

杨先生是一家小型企业的法人代表,在办理业务时常常要携带纸质营业执照等材料。“信任广州”数字化平台上线后,杨先生便可授权调用在平台上链

的各类电子营业执照、行政许可证件信息给业务审批方,从而完成业务受理,办事更轻松。

目前,广州市场主体总量已突破300万户。广州“十四五”规划和2035年远景目标纲要提出,要建设便捷高效的政务环境,构建国际一流营商环境。市政务服务数据管理局在数字政府建设中,持续推动行政审批和政务服务革命性流程再造,推进政策兑现市区通办,推广“免申即享”等特色服务,破解企业全生命周期办事环节、时间、成本

## 展望“十四五” 抢占新赛道

面对“十四五”新形势,全国各地普遍提高了对数字化发展和数字政府建设的重视程度,以数字政府建设提升区域公共服务、社会治理、政府运行和市场监管能力水平。今后五年,市政务服务数据管理局将抢占“十四五”新赛道,基本建成“善政慧治、惠企利民、亮点突出”的整体数字政府和城市服务便捷高效、城市治理

的痛点难点堵点问题。当前,以数据为关键生产要素的数字经济正成为推动中国经济发展的新动能。市政务服务数据管理局顺势而为、乘势而上,出台《广州市数据要素市场化配置改革行动方案》,有序推进数据要素市场化配置改革,加快培育数据要素市场,催生数字经济新业态、新模式,打造数据汇聚完整有效、数据治理精准高效、数据服务智慧便捷、数据流通合规有序、数据管理规范精细、数据产业示范引领的数字赋能新格局。

精细化、数字经济领先发展、城市部件泛在感知的“全域孪生、自驱进化”智慧城市,将广州市打造成为创新型智慧城市引领者,全面数字化发展排头兵。