

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

“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,后来又创业开办公司。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,其企业也享受到了广州政策的福利,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,在一大批针对来穗人员的利好政策和举措下过上美好生活的,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%。

羊城晚报记者 付怡

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、积分制申请承租公租房、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



目前,广州在册登记的约有1000万外来务工人员(资料图)

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,目前已有1000多名港澳籍子女获得义务教育阶段起始年级学位。

来自黄埔区的环卫工人伍智英,由于职业条件符合,在广州也无需有产权住房,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,一家人高兴高兴地住进了新房子。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的心愿。”

3 多项举措推动来穗人员融入广州

为加快推进来穗人员在文化、经济、政治、生活等领域全方位融入广州社会,广州自2016年起推广来穗人员“融合行动计划”,从来穗人员在广州生活、学习、工作的方方面面给予关爱和帮助。

每年4月最后一周,是“融合服务周”。今年的“融合服务周”,全市各区和镇(街)来穗人员服务管理部门及驻穗相关单位同步开展“送资讯”“送健康”“送文化”“送技艺”“送法律”等“五送”专项活动。例如,在越秀区举办的“来穗人员融合服务周”上,越秀区来穗人员服务管理局、区教育局、公安分局等多个单位在现场设点,为来穗人员提供积分制入户政策、随迁子女入读公办学校、出租屋消防安全、居住证申请、出入境政策等多项服务。在越秀一家物流公司工作的张女士参加完活动后说:“我在广州工作多年,在这里成家立业,已经把广州当自己的第二故乡,在这里了解到积分制入户的流程,争取自己可以通过积分制入户广州。”

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,在社区居委会换届换届选举中,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事务。

此外,广州倡导搭建来穗人员参与社会治理议事平台,建立

广州市政务服务数据管理局:

数字变革加速跑 广州抢占新赛道

“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“神经网络”、编密民生“服务网”、架起发展“高速路”,逐步构建一座“数据上云,服务下沉”的数智之城。

文图 羊城晚报记者 李焕坤 通讯员 穗政数宣



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“神经网络”

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,市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

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?”电话那头,话务员熟练地操作系统,面前的显示屏上,系统通过语音识别出现问题分类、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,梁先生爽快地点了“满意”。

治国有常,而利民为本。提升公共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。市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”。

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

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持的可信认证平台——“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、行政许可证数据信息给业务审批方,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、城市治理精细智能、数字经济领先发展、城市部件泛在感知的“全城孪生、自驱进化”智慧城市,将广州市打造成创新型智慧城市引领者,全面数字化发展排头兵。