

“小改革”呈现“大效能”

珠海积极推进政务服务线上线下融合和向基层延伸试点工作



珠海市政数局无障碍建设带给群众更有温度和速度的办事体验 受访者供图

羊城晚报记者李旭

“自助机有各式各样的法院文书模板，还有详细的诉讼指引，告诉我需要准备哪些材料，非常方便。准备好所有材料后，在网上就能成功立案了。”周女士日前通过“诉讼辅助神器”——“粤智助”政务服务自助机自主完成了立案前的所有材料准备。

让更多人能够像周女士一样享受“自助办”的便利，只是珠海构建15分钟政务服务圈的一个小小缩影。

“小改革”呈现“大效能”，“小切口”足见“大思路”——珠海积极推进政务服务线上线下融合和向基层延伸试点工作，全面提升基层政务服务规范化、便利化水平，逐步探索形成了基层便民服务“珠海模式”。

如今，珠海通过推动区级行政审批事项下沉、拓展政务服务“自助办”、推动“视频办”向基层延伸、推进“门口办”“上门办”等一系列举措，力争为群众提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务。

事项下沉：政务服务向基层延伸

珠海正以“政务服务标准化规范化便利化”为引领，推进政务服务向基层延伸，进一步提升基层政务服务能力。

2023年11月29日，珠海市人民政府举行社保业务合作签约仪式，群众可在井岸镇便民服务中心4个社保业务综合受理窗口，办理养老待遇资格认证、养老待遇续发、生育医疗费报销、异地备案、工伤生存认证等35项高频社保、医保业务。

此外，珠海金湾区在强化镇街便民服务中心和村（社区）便民服务站服务功能的同时，还出台《金湾区（开发区）进一步优化

便民服务体系建设工作方案》，不断推动区级行政审批事项下沉镇级办理，便利企业群众“就近办”。

得益于政务服务便利化水平全面提升，业务下沉社区不断深入，群众办事只需进“一扇门”。平沙镇党群服务中心全面整合公安、社保、税务、劳动、民政、水务等多方资源，设置14个服务窗口，服务大厅受理服务事项259项，基本覆盖全部民生服务事项，是全市首家进驻公安、社保、税务、水务、公交卡业务的镇级单位。当前，平沙镇的48项高频事项实现全镇通办，群众办事实现“小事不出村，大事不出镇”。

此外，珠海各区还积极探索推动事项清单标准化。例如，珠海香洲区印发了《香洲区加快推进镇街便民服务中心标准化工作事项清单》，推进镇街便民服务中心事项清单标准化、窗口标准化、服务标准化、实现香洲区镇街便民服务中心可办事项清单标准化。香洲区还选择有基础、有条件的翠香街道、香湾街道开展先行试点，推动在行政许可事项、特别是跨层级、跨部门的事项的审批管理、服务模式、全流程监管等方面积极探索、不断创新，以试点示范破解难题、总结做法，分步推进、逐步完善。

渠道多样：基层群众办事“容易办”

如何实现政务服务“网上办”“自助办”“就近办”？作为综合便民服务平台，作为综合便民服务平台，“粤智助”政务服务自助机承载基层、农村、产业园区各类政务民生和企业服务，推动政务服务向基层延伸，打通政务服务“最后一百米”。

目前“粤智助”政务服务自助机已覆盖珠海市24个镇（街）、122个行政村、18个（产业）园区，打通政务服务向基层延伸“最后一公里”，累计服务群众人数超50万人，累计办理业务量超114万笔。

以金湾区为例，该区依托政务服务窗口、互联网、移动终端、政务服务自助机等媒介实现各类高频服务事项一站式办结，提供珠海本地服务245项，推动金湾自助服务延伸至镇、



“粤智助”税务智慧柜台进驻澳门财政局 受访者供图

村、商圈，实现行政村100%全覆盖、华发5.0产业新空间等部分园区覆盖，累计提供自助服务超70861宗。

同时，珠海还依托广东政务服务网视频办服务专区和粤省事设立统一入口，以“线上客服+线下咨询”结合的方式，让更多高频事项的窗口从大厅搬到云端，为企业和群众提供一对一、面对面的“云服务”，进一步畅通群众与政府的互动渠道。

近日，针对政务服务窗口排队等待问题，高新区推出了“视频办”服务新模式，首批推出的50项政务服务可实现“面对面”办理，办事流程更清晰，市民足不出户即可办理相关业务，获得办事群众的称赞。

目前珠海市香洲区“视频办”特色专题上线53个政务服务事项。值得关注的是，香洲区以“成熟一批推进一批”的方式，从企业和群众办事实际需求出发，全面梳理办事频率高、反映最强烈、需求量大、群众获得感强的事项，上线“视频办”专区。

截至2023年10月，珠海市、区政务服务中心共设立“视频办”服务窗口5个，组建视频办专业服务团队50人，已上线高频政务服务事项308项。

适老适残：实现政务服务“暖心办”

当前，“粤智助”政务服务自助机融合语音识别和人工智能技术，设有大字号、大图标、高清晰度的排版，提升了老年人、残疾人等特殊群体的使用体验，真正实现让特殊群体均等享受数字化技术、暖心式政务服务带来的便利。

细微之处显真情。珠海亦不断做细做实老、弱、残等特殊群体服务工作，为残障人士、老年人等特殊群体提供更方便、更贴心的政务服务。

例如，珠海市香洲区聚焦特殊群体服务场景，推动线上适老化与无障碍浏览功能改造，紧贴老年人、残障人士等特殊群体需求特点，运用智能解析、语音合成、大数据等新技术，广东政务服务网（珠海香洲）提供包括图文引导、大字体、大图标、特鼠标、大字幕、语音读屏及全键盘操作等无障碍辅助服务功能。

珠海市香洲区还积极提升

办事大厅无障碍服务环境，例如香洲区政务服务中心为老年人、残障人士提供免费复印、自助饮水机、老花镜、应急药品、助听器、手机充电器、免费雨伞借用等便民服务等。此外，还设立“香洲区政务服务中心志愿服务站”，安排专人对接，全程陪同，为老年人、残障人士提供讲解引导、帮办代办等全流程一对一“保姆式”服务。

珠海市政数局相关负责人表示，下一步，珠海将从群众视角出发，依托一体化政务服务平台，加快推进电子证照、电子印章、数字空间等基础支撑的深度应用，疏解政务服务协同运作的共性“堵点”，通过业务变革、技术创新和数据赋能三维驱动，以“小切口”需求重塑办事流程，深化线上与线下融合，带给群众更有温度和速度的办事体验。

江门蓬江环市街道：“红色管家”为社区添“治”能



环市街道发展社区举行红色议事会，解决小区外墙砖维修问题

羊城晚报讯 记者陈卓栋、通讯员董组轩、谭耀广摄影报道：记者近日从江门市蓬江区委组织部获悉，蓬江区环市街道组

建物业行业综合党委，发挥党组织的牵头引领作用，协调解决小区居民关注的物业管理服务中的难点堵点问题，引导物业企业

融入城市社区治理；并培育凤山水岸小区丰乐物业、滨港御城小区信愉尚誉物业等一批小区“红色管家”，提升辖区物业管理服务水平。今年11月，环市街道新成立7个物业公司党支部。目前，街道已成立物业公司党支部13个、业主委员会45个，并实现了92个物业管理小区、39个开放式小区党组织全覆盖。

蓬江区环市街道位于江门市中心城区，面积约31.18平方公里，现有住宅小区132个，常住人口206万人。近年来，随着城市建设发展步伐加快，辖区新建入住的商品房小区越来越多。做好这些住宅小区的管理服务，提升城市社区治理效能，成了环市街道工作的重点。

据介绍，环市街道深入推进党建引领基层治理，聚焦住

宅小区物业企业集聚的特点，加强社区物业党建联建，组建物业行业综合党委，发挥5个大型小区物业党组织的示范带头作用，凝聚多方合力，延伸党群服务触角，打造“家门口”便民服务站，搭建“社区—物业—居民”沟通议事平台，解决居民住户的急难问题。

“还好物业处理及时，不然水渗到电梯里，问题就严重了。”前不久，在骏景湾豪庭小区，物业管家接到居民反映，一楼栋电梯内出现了水渍。管家和楼长迅速响应，逐层逐户排查，最终发现某高层业主忘记关闭入户花园水龙头，随即解决问题。据悉，今年，在物业党支部推动下，骏景湾豪庭小区组建起环境、卫生、安保、客服等“红色管家”楼栋服务队伍，联动社区网格力量，探索开展“十分行

动”，提升物业管理服务精细化水平，确保居民住户诉求能在10分钟内得到答复，由管家后续跟进处理。

近年来，环市街道联合小区物业党组织，通过盘活物业闲置资源、小区配套用房等，采取新建或改造的方式，打造了多处小区便民阵地，让居民群众在“家门口”就能享有便捷的服务，参与多样的活动。其中，华城物业携手簞庄社区，共建“蓬友+”党群服务站（海逸城邦站），由社区网格员、物管工作人员轮值驻点，让附近居民、商户能就近办理一些简单的业务；信愉尚誉物业党支部在滨港御城小区打造党建广场、先锋书吧、信愉议事亭等阵地，开展普法宣传、亲子阅读、议事协商、节日游园活动，最近还携手社区推动“南粤家政·万家灯火”进社区。

国、全省起到了示范引领作用。

近年来，珠海坚持“预防为主、强化干预、提升素养、促进健康”原则，在不断巩固国家卫生城市创建成果的基础上，致力于全方位、全生命周期维护市民的生命安全和身体健康。推动“将健康融入所有政策”，先后出台《珠海市推进健康珠海行动实施意见》《健康珠海行动五年计划（2021—2025年）》等政策文件，进一步完善健康珠海建设体系，融合推进健康珠海行动。珠海在健康环境、健康保障、健康服务、健康文化等领域取得了较为显著的成效。

“健康珠海专家智库”于2019年12月成立，珠海发挥其作用，已连续举办三届“健康珠海专家智库”香山健康论坛，在决策咨询服务、专项课题研究、业务知识培训等方面做了大量卓有成效的工作，为健康珠海高质量发展提供了智力支撑。

珠海通过22项行动的推进，全领域推动健康珠海行动开展落实，各项工作取得了良好成效。2022年，珠海居民健康素养水平从2019年的24.06%提升到34.68%，提高了10.62个百分点，创历年新高，继续呈增长态势。

江门市公安局“优才专区”今年受理江门市往來港澳人才簽注1700多人

为全球人才打开“方便之门”

文/图 羊城晚报记者 陈卓栋 通讯员 曹晶 譚耀廣



江门市公安局出入境接待大厅内的“优才专区”

办理一次签注，有效期内即可多次往返港澳；外籍人才“一窗办两证”、省时又省力。江门市公安局出入境管理支队“境外优才服务专区”（以下简称“优才专区”）以提效率、增便利的方式，助力江门“侨都赋能”“科技引领”“人才倍增”工程的实施。记者近日前往江门市公安局出入境接待大厅采访时了解到，“优才专区”启动至今，共为在江门市工作的外籍人才及其随行家属办理工作许可、居留许可1119件次，还在今年受理江门市往來港澳人才簽注1700多人。

外籍人才办证不再“两头跑”

江门是中国侨都，江门五邑籍华侨华人及港澳台同胞超过530万人。在江门，海内外交流频繁，江门市公安局出入境管理部门每年出入境业务的办理量位居全省前列。如何优化办理流程、简化办理材料，为人员往来提供便利，成了江门市公安局出入境管理部门经常思考的问题。“优才专区”的设立，便是他们给出的其中一个答案。

2022年7月，江门市公安局出入境管理部门建立“优才专区”，在全省率先推出外国人工作许可和工作类居留许可两项业务“一窗受理、一并发证”。

在此之前，外国人工作许可和工作类居留许可是分属科技部门和公安部门的业务，需要跑两趟、交两次材料。澳籍华人、江门市鸿源精密塑胶模具制造有限公司副总经理丁丁对此深有体会：“我是2017年来到江门工作的，以前办理工作类的签证，先要到科学技术局去办一个就业许可证，然后才来出入境办工作类的居留许可。以前等于要去跑两个地方，比较费时，花的时间精力比较多。”

而去年在优才专区实施的“一窗受理、一并发证”，改变了上述情况。这项改革突破性地把江门市公安、科技、政数等三个部门职能深度融合。外籍人才在“外国人来华工作管理服务系统”线上提交外国人来华工作许可申请材料；通过预审后，登录广东省境外人员签证证件服务管理系统预约服务时间；按时携带纸质申请材料到专区窗口提交。“外籍人员仅需提交一套材料，提出一次申请，就可以实现‘一窗受理、一并发证’，办证时限从以往的14个工作日缩短到7个工作日，大大提升了江门涉外政务服务效率和便利程度。”江门市公安局出入境管理支队一大队大队长杨彪介绍。

丁丁今年就在优才专区内办证：“现在更方便了，一次性就可以把两个证都办好，对我们来说比较方便。”

据统计，“优才专区”启动至今，共为在江门市工作的外籍人才及其随行家属办理工作许可、居留许可1119件次，为江门市企业邀请来江进行商贸活动的外籍人员办理签证376件次。

江门“人才”往返港澳更便利

2023年，江门市委人才工作领导小组将粤港澳大湾区9市试点实施的往來港澳人才簽注政策、外国人永久居留身份证（五星卡）推广应用纳入推进人才高地建设“百日行动”任务清单。借此契机，江门市公安局出入境管理部门整合资源，围绕人才服务进行谋划创新。

今年2月，李阳办理了江门首例往來港澳杰出人才簽注。据悉，李阳在江门从事技术研发工作，因工作需要必须经常往返江门和澳门两地，“按照以前的政策，我需要多次办证，会很麻烦”。

杨彪告诉记者，今年2月，《关于在粤港澳大湾区内地城市试点实施往來港澳人才簽注政策的公告》发布，从2月20日起，大湾区城市的六类人才可申请特别簽注，持有人可以在簽注有效期内多次往來港澳地区，每次在港澳停留不超过30天。

李阳说，新政策实施后，办好往來港澳人才簽注可以多次往返澳门，而且手续也非常方便。“上午刚办理业务，下午证件就到手了。”他认为，新政的实施将对企业开拓港澳业务、参加展会等方面起到积极作用。“可以吸引多点其他地方的人才到江门这里发展，和港澳的交流合作会变得更加便利。”

绿色通道“特事特办”

记者了解到，实施往來港澳人才簽注政策是“优才专区”在今年拓展的其中一项服务。杨彪介绍，其他还包括扩大“外国人工作许可、居留许可一窗办”服务的适用范围；与科技部门沟通，择优向江门市委、市政府积极推荐在江外籍专家人才，拓宽外国人永久居留身份证办理渠道。

据悉，“优才专区”还开通绿色通道，增设“R”人才专用派叫号码段，实行“一对一”专窗服务，为江门市优质企业的中外籍高层次人才及管理提供特事特办、急事急办便利。今年以来，为362人开通“绿色通道”；为企业事业单位人才以学术研讨、考察参展、洽谈商务、签订合同等为由，需办证出国的，提供“预约办、上门办、延时办、加急办”等服务，其中以“上门办”方式为27家企业共105名高层次人才上门办证；创新专场办证模式，今年以来，全市出入境管理部门利用下班时间、节假日，举办“人才专场”29场次，服务人才办证超过1000人。

据统计，今年以来，江门市往來港澳人才簽注受理量为1700多人，办理外国人永久居留身份证100多宗，相关工作获省公安厅发贺电通报表扬。五邑大学、江门双碳实验室、江门中医药职业技术学院、广东现代集装箱有限公司、广东科世得润汽车零部件公司等江门市高校、高新技术企业以及江门市中外籍人才，在体验“优才专区”办证服务后均给予点赞。

湾区新闻部主编/责编 黄铁安 / 美编 温亮 / 校对 苏敏