

东莞市政务服务数据管理局

东政数函〔2022〕60号

关于对东莞市十七届人大一次会议第 20220316号代表建议回复意见的函

尊敬的谢玉华委员：

您好！您提出的东莞市政协第十四届一次会议第20220316号《关于优化涉外公共服务 更好打造我市国际化宜居宜业环境的建议》提案收悉。经认真研究，结合会办单位意见，现将办理结果答复如下：

一、工作措施

（一）外事服务。目前市外事局出国管理科受理外国人来华邀请函办理、因公护照签证办理、APEC商务旅行卡办理等，涉外安全科日常开展海外领事保护与宣传等，国际交流科受理对外交流合作、对外宣传等。

（二）政务服务。一是设立“一站式”全方位服务。为让外籍优才人士享受优质高效的政务服务，市民服务中心政务大厅设立港澳台及外国人士服务区，整合本市各类涉外政策信息、办事指南、便民服务信息内容，为前来办理业务的外资企业和外籍优才人士提供行政许可、公共服务等多方面业务的咨询、指引、办

理等一站式服务。截止 2022 年 7 月底，共 429 名外籍人士在市民服务中心办理了 45 个事项，共 757 宗业务。二是深化网上办事服务。充分发挥“互联网+政务服务”优势，推动线上线下数据融合，专区窗口服务与网络、新媒体应用同步进行，实现政务服务“一网通办”。推行政务服务事项进驻广东政务服务网，开设“外商投资一站式服务”线上专区，联动市投促局、市监局、市住建局等多部门，实现外资企业设立、税务登记、社保登记、外汇登记、工程项目建设等政务服务一站式集成办理；开启“不见面审批”政务服务新模式，全面梳理公布不见面审批服务事项清单，提供零距离快速办服务，实现外籍人士及外资企业的业务随时办、随地办。

（三）外语服务。一是提供外语服务。针对外资企业、外籍人士办理各类业务存在语言交流的问题，市民服务中心政务大厅在公共企事业厅设立翻译服务中心专窗，配备 1 名翻译人员，为外资企业和外籍人士提供更加便捷、精细、精准的外语服务。二是计划组建外语志愿服务队伍。为提升我市外籍人士的语言交流、业务办理便利度，加强外籍人士对于我市政务服务的认同感，市民服务中心政务大厅支持组建外语志愿服务队伍，鼓励在莞生活工作的外籍人士、具有海外学习生活工作经历或较高外语水平的中国居民积极参与，为在莞的外籍人士和外资企业更好地提供语言、咨询、引导服务，逐步打响“东莞服务”品牌。

（四）建设“国界街区”方面。根据《广东省商务厅关于做好2021年步行街（商圈）建设工作的通知》（粤商务建函〔2021〕167号）和《广东省商务厅关于开展第二批省级示范特色步行街（商圈）评选的通知》（粤商务建函〔2021〕248号），为持续推进东莞市步行街（商圈）建设工作，发挥示范引领作用，经过超半年时间相关资料以及硬件方面升级，于2021年11月，通过省专家审核，鸿福路商圈为第二批广东省级示范特色步行街（商圈）名单。

（五）金融服务。为更好服务外籍人士和外资企业，完善融资服务长效机制，市民服务中心政务大厅和中国人民银行等24家银行机构共同推动首贷服务中心建设工作，在市民服务中心综合服务一区新增首贷服务中心窗口，采取“线下窗口+线上平台”模式，运用政银多方资源，优化普惠金融资源配置，强化数据共享应用，全方位为国内外人士和企业提供政策解读、首贷咨询、业务登记及对接服务，助力企业“走出去”和“引进来”。

二、下一步工作计划

（一）探索进一步整合外事资源，发挥自身优势，在外语翻译、政策咨询、对外交流合作等方面提供更多外事服务，探索多渠道、人性化、“一站式”服务，为在莞外籍人士融入东莞提供支持和协助，吸引更多国际人才来莞就业创业；同时为我市公民“走出去”提供及时高效服务，助力我市产业“走出去”和“引

进来”。支持在条件成熟的园区或镇街，设立外事服务中心分站点，推动基层提升涉外服务水平，将积极提供相关的指导与培训。支持在全市各级政务服务场所设立多语言咨询窗口，开通电话、微信、电子邮件等业务咨询办理渠道，系统优化涉外综合服务。

（二）积极对“国际街区”的受邀来莞的外籍人士开展管理与服务，协助为外籍居民参与社区活动、服务社区居民搭建平台，探索特色涉外管理服务模式，助力打造在莞外籍人士宜居首选地，做好“身边的国际社会”的工作，为促进中外人文交流做出东莞贡献。

（三）探索成立工作小组，由职能部门率先对管辖的公共领域的外语标识进行排查，由市外事局提供必要协助，参考借鉴北上广等国际化大都市规范外语标识做法，制定统一标准，加快规范我市公共场所外语标识的设置、管理和使用，通过规范化的英文标识更好地展现东莞的城市环境和城市形象，讲好东莞新故事，展现东莞新形象，切实提升东莞国际水平和对外形象，不断优化我市国际化营商环境。

专此答复。

东莞市政府服务数据管理局

2022年7月11日