

幸福的“福田样本”

——深圳市福田区重民生促发展调研纪实

本报记者 杨阳腾



民生六诀

王世巍

深圳市福田区居民幸福感不断提升、荣居深圳各区之首，得益于福田区党委政府以民生幸福为重，坚持先进发展理念、科学决策、创新务实、扎扎实实推进民生工程。

一是坚持把提升民生幸福放在重要位置，不以GDP论英雄，促进提升居民幸福指数与提升GDP水平相结合，杜绝劳民伤财，不搞形象工程和面子工程，把体现“以人为本”理念、发展民生的一项项政策措施写入政府工作报告，落实到具体工作中，让广大居民享受发展成果。

二是务实接地气、讲民情。福田区民生建设工作扎扎实实，不好高骛远。比如建设“的士码头”以解决哥的餐难如厕难问题、开建老年人日间照料中心等“2013年民生20件实事”，件件都是老百姓能够切实得到实惠的实事，也都是有关部门通过努力能够实现的事情。

三是注重创新。福田区民生建设工作注重创新。比如，在发展养老事业方面，借鉴国内外先进经验，创新建设模式和服务模式，鼓励、支持和吸纳社会组织和企业参与进来，推进老龄服务社会化运营管理工作。通过综合评估方式选定18家社会组织成为居家养老定点服务机构，通过公开招标方式选定6家社会组织参与老年人日间照料中心运营管理工作，选定11家社会组织参与社区服务中心运营管理工作，还大力引进社会资本投入养老事业。

四是把百姓满意度作为衡量政府工作质量的硬性指标，民生工程讲质量、求实效，坚决防止粗制滥造，防止走过场。党委、政府工作的好坏，由百姓说了算。在每年一次的福田幸福指数调查中，都会设置“政府服务满意度”一项，由群众打分。福田区还出台相应惩处配套机制，规定完不成任务指标的相关单位要向公众道歉，要受到处罚。

五是加大财政保障力度。福田区民生建设工作舍得投入，在财政预算中特别提出“保障民生共享，统筹财政支出”，财政资金持续向社会保障、民生事业倾斜。比如，在建设老年人日间照料中心一个项目上，自2011年起，就先后投入财政资金1.14亿元，划拨政府物业1.2万平方米。财政资金的保障，使得福田百姓的生活环境日益提高，老有所养，病有所医，学有所教，壮有所用，住有所居，福田百姓的幸福指数节节高。

六是民生建设工作制度化。福田区民生建设工作做好民生工作制度化建设工作。比如，建立评议政府服务制度，让群众直接参与评议政府服务质量；建立“开门议事制度”，邀请市民代表讨论重大民生议题；建立扶贫救助长效机制，对低边缘群体实施分层分类专项救助；在城市更新改造项目中，按照一定标准留出专门建设老年人日间照料中心用地。这些都是有利于民生建设的制度安排。

(作者为：深圳市社会科学院副院长)

专家点评

本版编辑 祝惠春

幸福老人 安享晚年

老龄服务工作。福田户籍老人从70岁开始即可享受养老保健金，与深圳市规定的80岁以上老人享受高龄津贴相比，年龄减了10岁，受惠面放大了5倍，从占户籍老人的6%提高到33.3%。

根据《福田区适度普惠型社会养老服务体系“十二五”规划》，到2015年末，福田区老年人将享有基本公共服务，基本实现90%的老年人居家养老，政府帮助和资助；7%由社区提供日间照料和托管服务；3%入住专业养老服务机构。

“养老事业的发展在建设模式和服务模式上要力争大胆创新，积极鼓励、支持和吸纳社会组织和企业参与

进来，不仅借鉴国内外的先进经验，更多是出实招想办法，在政府之外不断发展壮大社会组织、企业在养老事业中的力量和作用，既强调社会服务又实现造血，使财政负担相对减轻，创造养老的“多赢”局面。”福田区委书记刘庆生如此表示。

福田区还稳步推进老龄服务社会化运营管理工作。通过综合评估方式，福田区先后选定18家社会组织成为居家养老定点服务机构，通过公开招标的方式选定6家社会组织参与老年人日间照料中心运营管理和11家社会组织参与社区服务中心运营管理工作。此外，福田区还大力引进社会投入，批准立项深圳康馨养老事业投资发展公

司养老项目，拟投资3.5亿元建设3.5万平方米的养老服务综合体，规划提供养老床位1200张。

如今，一系列丰富多彩的活动已成为福田打造出“夕阳文化品牌”，每年举办的“老年才艺展演”、“长者健步行”、“长者文化大讲堂”等活动都受到广泛好评；2012年10月成功举办了“首届长者文化体育交流活动”，实现“百千万”活动目标：辖区152个老年文化体育团队，参与组织各类文体活动近百场；参加活动的老年人达2300多人；“老年美术、书法、摄影展”、“长者歌声更嘹亮”、“老年人电脑、声乐、健康讲座”等活动，受众达1万余人。

民生实事 贴地力行

为辛劳奔波在深圳各地的哥的姐们切实解决吃饭难、如厕难、停车难等“三难问题”，是福田区2013年主抓的20件民生实事之一。2013年8月，深圳最大的“的士码头”在福田区彩田北投入使用，成为深圳社会建设的一大亮点。“的士码头”面积约1700平方米，可同时提供350余人进餐，每天可解决3500个的士司机就餐，年内还将建设完成4个“的士码头”。“的士码头”的建设是福田创新服务民生的重要之举，政府鼓励企业拿出自有土地资源，由企业负责投资建设并严格按照相关规定和标准运营，政府方面给予政策引导及扶持。

与“的士码头”建设一同纳入全年计划的“20件民生实事”涉及教育、医疗卫生、就业等各方面。在教育事业方面，福田提出强化学前教育的普惠性和规范性，推进义务教育均衡发展，扶持民办教育向高端发展，完善职业教育和终身教育体系；在民生保障体系方面，建设1万套保障性住房，健全租赁管理制度，完善多层次住房保障体系，打造保障性住房示范城区；在卫生事业方面，完善基本社会保险制度和单项救助政策，家庭医生服务实现社区全覆盖等。正如刘庆生所言，“20件民生实事”件件工作都是实

实在在贴地而行，让老百姓看得见，听得到，感受得到。

福田民生工程讲实效求落地，不做面子不讲排场。目前，“20件民生实事”计划中，“再创建20所普惠幼儿园”、“发掘1万个就业岗位，促进辖区居民充分就业”、“社区家庭医生服务计划社区覆盖率从75%提高到100%”、“创建130个司法爱心调解站点”、“公安系统试点建立群众办证电子档案，实现市民办证免交纸质材料”等任务均已提前完成。其中，福田区家庭医生服务计划已累计签订家庭医生服务协议7.66万户，共22.53万人，累计提供家庭医生服务75.35万人次。此外，在2012年扶持20所幼儿园实现普惠制的基础上，今年已完成再建35所普惠制幼儿园的计划，并全部下调保教费，受惠学生达1.65万人。

“科学发展，民生至上。”福田区始终将牢民生导向，以服务经济引领转型升级，以顶层设计引领社会建设，对保障性住房、教育、社会公共安全、医疗卫生、社区服务、社会保障和就业等民生事业的投入力度不断加大。2012年福田区社会公共事业及民生福利投入74.3亿元，同口径占公共财政预算支出的比重为75%，比上年增长3个百分点。



▲多个白领大食堂解决深圳中心城区就餐难问题。 温现青摄



▲福田区老人日间照料中心，社区老人在这里享受幸福晚年生活。 温现青摄

俯身社区 无缝链接

福田区推出“大管家”社区综合服务平台，在目前已实质运营的“社区服务信息平台”基础上，进一步整合民生服务资源，改造升级为“福田区‘大管家’居民生活服务平台”。升级后在原有9大类50大服务项目基础上，融入养老助老、社会综合事务以及全市

的社会公益平台等品牌项目，作为社区服务中枢的重要载体，它的重要作用全面体现。“大管家”已成为居民群众解决求助事项10万人次，完成“落地”服务1.5万单，服务网站点击量285万人次，深得辖区居民欢迎和信赖。此外，在平台上还专设“福田社工热线”，

以专业服务为民解困，在平台服务网站增设“在线客服”、“短信下发”系统，与服务热线紧密结合，实现了社区服务的无缝链接。目前，“大管家”服务范围正逐步从福田中心城区向周边区辐射。

2012年，福田基本实现居民生活

质量与经济发展同步，社会进步与民生福利发展指数达到109.5，比上年大幅提高9.5个百分点，增速提高1.9个百分点，各项社会事业持续繁荣。

居民年人均可支配收入达到49466.61元，比上年增长11.5%，绝对数位列深圳各区第一，高于全市平均水平21.4%，在全国发达中心城区中也处于领先水平。今年以来，面对复杂的经济形势，福田经济总量继续保持稳中有升，结构调整稳中有进，集约发展稳中提质，主要指标稳中提速，总体呈现“总量占优、效益领先”的发展态势，上半年实现地区生产总值

1163.58亿元，比上年同期增长9.0%，税收总额、社会消费品零售总额、出口总额和实际利用外资等四项指标在深圳全市十区排名居首。

与此同时，福田区群众幸福感和满意度不断提高。《2012年福田区“首善之区、幸福福田”发展报告》显示：2012年“首善之区、幸福福田”综合指数为106.6，比上年提高2.6个百分点；福田居民幸福指数76.6，比去年有所增长。在被访问的400户居民中，44%的居民幸福满意度得分在80分以上，处于满意状态，60%以上的有97.5%，达到基本满意。

贵在实实在在

杨阳腾

“生不起孩子，住不起医院。”一些老百姓曾以这样的调侃来表达就医难、看病贵的苦恼。在福田区，因推行“先诊疗后付费”、社区家庭医生计划等民生保障工程，百姓就医烦恼正在逐步减轻。

8月底在福田妇幼保健院经剖腹产生完孩子的年轻妈妈潘云告诉记者，她生完孩子三天后即出院，除一小瓶“安而碘”给宝宝擦脐外，医院没多开任何药。更加贴心的是，出院7

天、14天时，社区家庭医生还主动上门，免费给新生儿检查黄疸和脐带、测体重身高等发育指标、观察产妇的恢复情况。医院还提供妇科和产科咨询电话，有任何不适都能随时咨询。生育全程除去生育保险报销，只花费千余元。

随着福田区大力推进民生建设，潘云亲身感受到的这种实实在在的便利，正惠及着老百姓衣食住行等生活的方方面面。比如在福田，福田就新建

了20所普惠制幼儿园，发掘了1万个就业岗位，把社区家庭医生服务覆盖率从75%提高到100%，并创建了130个司法爱心调解站点用以受理民间矛盾纠纷，同时，在年内完成3500套企业人才住房的分配，以政府补贴的形式开展高雅艺术“低票价”工程，采购100场文化艺术演出丰富百姓文化生活，利用清理出的零星地块建设5个公益停车场等。特别值得一提的，是在政府服务民生方面，福田还推出一系列举

措，提高行政服务中心窗口即办件的比例、公安系统试点建立群众办证电子档案实现市民办证免交纸质材料等，老百姓到政府部门办事轻松多了。

记者在采访中发现，福田民生工作做得扎实，不仅是政府部门想得周到，也特别为老百姓参与民生工作的决策、执行、后期跟踪和监督提供便利。在福田区创新推出“开门议事”后，福田人就充分利用政府这“多开的一扇门”，把与自身密切相关的意见和

建议拿到政府常务会议现场，为重大民生决策出谋划策。政府与百姓上下齐心，协力推进，各项民生工作自然能落在实处，办在百姓的心坎上。比如针对“的士码头”的规划建设和有关停车场管理制度的制定中，福田区就在一次区政府常务会议上，邀请的士司机和市民代表参与讨论提建议，邀请律师从制度设计角度对车辆管理相关规定提改进意见，内容包括社会公共临时停车场的规划与建设、社会公共

临时停车场的设立、社会公共临时停车场的管理、收费标准等，有建设性的意见和建议均被吸纳到最终决策之中。

谈及自身的生活变化，福田老百姓也不是单纯的感性认识和判断，他们有更高的热情要求参与到改善自身生活的行动中去。福田人积极参与一年一度对政府工作满意度的调查，指出不足并要求改进。在福田，无论是政府层面还是社会层面，无不折射出民本意识的加强，这也显示着科学发展在福田正不断深入人心。

采访感言