

# “现代服务型民政”在闽生根开花

——访福建省民政厅党组书记、厅长黄序和

本报记者 章文秀

中共十八大报告明确提出建设人民满意的服务型政府,并用一个部分的篇幅来描述民生和社会建设。如何以十八大精神为指引,进一步落实“关注民生”的重大责任?福建省民政厅党组书记、厅长黄序和说,福建省民政系统要积极主动适应党和政府执政理念的转变,顺应社会发展新格局和人民群众新期待,从理念、机制、手段、队伍、运行等多个方面加快转变,致力打造人民满意的现代服务型民政。

## 理念要更加人本化

2012年,福建民政围绕“高起点打基础”这一主题,扎实推进基础设施、基层能力、信息化、标准化、人才队伍“五大基础建设”,加快完善社会救助服务、社会福利慈善、社会管理服务、拥军优抚安置、专项事务管理、老区建设扶持“六大体系”。

黄序和说,民政工作是十分具体、细致的群众工作、服务工作,稍有懈怠就会影响群众的生活、伤害群众的感情,更要坚持以人为本,让群众满意。现代服务型民政秉承民政为民的核心价值取向,赋予“以人为本”理念更丰富的内涵与实效,要坚持服务为先,强化民政为民服务职能,以服务来统揽和引领各项工作,努力推动管理型民政向服务型民政转变,促进管理与服务的有机融合;坚持需求导向,把完善民政服务与满足群众实际需求紧密结合,解决好民政服务对象最直接最现实的利益问题,以群众满意作为评判工作的最终标准;坚持适度普惠,实现服务内容由保生存向促发展转变、服务对象由特定群体向基本涵盖社会公众延伸,促进全体人民共享改革发展成果。

## 机制要更加社会化

现代服务型民政服务全社会、依靠全社会,最大限度

地集结社会资源,提供优质公共服务。2012年,福建民政在强化民生保障,普惠人民群众方面做了许多工作。比如,城乡低保标准有了很大提高,其中农村低保标准从家庭年人均收入1200元提高到1800元;医疗救助30.29万人次,支出医疗救助资金2.59亿元,医疗救助“一站式”即时结算服务在农村实现基本覆盖,城市已在福州、莆田、南平施行。

黄序和认为,民政工作服务面广,人力财力物力投入大,因此,要强化公众参与,努力拓宽渠道、创新方式,吸引更多的社会工作者、志愿者、慈善人士参与到民政事业中来;要强化多元投入,积极鼓励民间资本参与发展民政公共服务,建立健全政府投入为主、民间投资为辅的多元投入机制;要强化市场机制,适当引入市场手段和竞争机制来增强活力,利用多种所有制形式的市场主体,提升民政公共产品供给效率。

## 服务要更加现代化

现代服务型民政体现前瞻性和时代性,运用现代手段推进科学管理、提升服务质量。2012年,福建民政在提升能力方面又向前迈开大步。比如加快信息化建设,实现城市社区信息化全覆盖,开通“福建社区信息化平台”;开展星级信息化社区创建,评选五星级信息化社区122个;“金社工程”(一期)进展顺利,视频会商系统开通到各设区市和平潭县民政局。又比如推进标准化建设,在全国率先成立省级民政标准化技术委员会,立项2个国家标准、2个行业标准、14个地方标准;发布实施6个地方标准,其中《婚姻登记服务规范》、《学术类社会团体评估规范》等填补国内空白,全省标准化工作在较短时间内取得重大进展。

黄序和表示,今后在加快信息化建设方面,要广泛应用云计算、物联网、卫星定位等先进技术,建立通畅的政务电子通道、统一的数据分析中心、

综合的管理服务平台、迅捷的应急处置网络、高效的低收入认定系统,全面改善民政工作管理与服务的环境。在标准化建设方面,要通过制定和实施标准,实现民政工作质量目标化、方法科学化,促进工作方式向规范化、制度化转变。另外,还要加快法制化建设,加快民政立法和政策创制,强化政策法规之间的协调整合、衔接配套、细化实化,为民政事业发展提供法规依据和制度保障。

## 队伍要更加专业化

现代服务型民政对从业人员能力提出新的更高的要求,亟须培养专业化的人才队伍。黄序和的要求可归结为三个“注重”:注重完善机制,建立符合社会需要的培养机制、竞争择优的选拔机制、开放灵活的流动机制、与贡献相适应的激励机制;注重优化结构,统筹推进行政管理人才、专业技术技能人才以及社会工作专业人才等队伍建设,不断优化人才队伍的年龄、学历和专业技能结构;注重提升素质,加强民政相关职业技能训练和社会工作专业培训,推行职业资格证书制度,开展研发攻关、技能竞赛等活动,提高从业人员职业能力水平。

## 运行要更加阳光化

民政工作每一件事都关乎民生、连接民心,打造现代服务型民政,必须更公开、公正、透明,让权力在阳光下运行。对于如何“在阳光下运行”,黄序和认为,一要主动扩大决策参与,完善重大事项决策社会征询、专家论证、票决公示等制度,广开各类意见和建议表达渠道,让群众充分参与与公共服务设计;二要主动深化政务公开,扩大公开内容,创新公开形式,让民政救助、补助的标准和资金、物资的发放范围更加透明化,确保公开事项能够更加方便群众、服务群众;三要主动接受社会监督,健全新闻发言人制度,通过媒体宣传、召开新闻发布会等形式,自觉与媒体互动、与公众交流,在自我约束的前提下强化社会监督。

## “自助”花摊有诚信

在福建农林大学校园超市门前,设有学生开设的诚信自助花摊。花摊无人照看,有需要买花的同学按盒戴上标明的价格自己投币。经营者介绍,诚信自助花摊开设3年来卖出多少盆花就收多少钱,从来不少一分。

图为学生们自助选购花卉。  
新华社记者 张国俊摄

## 吃了亏 异地也能索赔

# 闽台港澳加强消费权益保护

据新华社福州3月13日电(记者康森)福建省消费者权益保护委员会13日表示,近年来,福建通过与台湾、香港、澳门等地消费维权组织进行区域间维权互动,受理解决了数百起涉台、港、澳的消费纠纷。

去年11月初,福建3名教师组团去香港旅游,买了K金项链和所谓德国制造的摄像机。回福州后却发现摄像机只是商标注册地在德国的“三无”产品,那些金项链只是14K或18K的金项链,售价远高于市场价。她们当时被导游带着跑,只知道销售单位名称,连具体地点在哪都弄不清楚。

11月8日,几名教师向福建省消委会求助。福建省消委会当即将投诉情况转给维权协作单位——香港消费者委员会。19日,香港消委会总干事给福建省消委会回函称:“诉案已将由本会投诉及咨询同事处理,短期内将与当事人直接联络处理。”

今年2月,在两地消委会的共同努力下,这些老师顺利将所购摄像机及K金退还商场,同时也收到该商场的退款。

福建省消委会秘书长林江敏表示,早在2005年,随着福建与香港、澳门商旅交流增多,三地消委会便开展消费维权互动。闽澳两地消委会签订协议,消费者在闽澳任何一地购买商品或接受服务时产生消费纠纷,均可向纠纷发生地或居所地的消费者委员会投诉;闽港签订的《维权互动协议》,两地消委会还要将处理结果及时反馈。

2008年5月18日,福建省消委会与台湾消费者权益保护机构签署《闽台消费者权益保护合作意向书》,建立闽台消费维权信息共享机制,搭建了闽台消费者权益保护协作的平台。

# 平潭，“台味”越来越浓

王凤山

来自台北的陈翠娟,在福建平潭海坛名街台湾美食城经营一家珍珠奶茶店。她说,早上在台湾备好货,下午乘坐“海峡号”来到平潭,晚上市民就可到平潭喝到原汁原味的台湾珍珠奶茶。

“我们是台湾普通民众,做的是小本生意,实验区有很好的投资环境,会吸引更多像我这样的台湾人来投资兴业。”陈翠娟说。她还表示,已经越来越适应平潭的生活,这里“台味”越来越浓,和台湾的生活越来越像。

建设两岸“共同家园”是实验区建设的宏大目标。据悉,实验区坚持多层面、多形式、多主体对接,不仅对接大财团、大企业,更注重对接台湾中下层民众、中小企业、中南部地区。

平潭先后出台了一系列对台优惠政策,如制

定支持台胞来平潭创业发展的19条优惠政策,让台湾同胞在子女就学、住房、养老、医疗等方面享受特殊待遇。利好政策吸引众多台资企业来平潭投资。据统计,目前平潭台资企业已有97家,而实验区成立前仅有4家。

走在平潭,处处可感受到开放开发的建设热潮——

澳前对台小额贸易市场,一期工程39幢建筑楼已封顶,整个市场已初具雏形,项目建成后将为通过两岸直航航班运来的台湾小商品和水果,提供最便捷、最直接的交易平台;东澳中心渔港项目,二期工程已完成70%,预计7月底交付使用,根据规划,中心渔港总用地面积7平方公里,主要建设国家级中心渔港、两岸水产品观



## “警花”进校园

近日,福建泉州边防支队丰泽边防大队的“警花”们走进丰泽区城东街道浔江小学,给学生们讲解交通安全知识。图为“警花”现场为学生们讲解如何正确识别交通指挥手势。  
邓志新摄影报道

# 把实事做到百姓心坎上

曾咏发

在官岭边防派出所“大走访”爱民实践活动中,福建连江边防大队官岭边防派出所官兵积极为人民群众排忧解难,有效地维护了辖区稳定。下面就让我们通过一个个小故事,走近这场“大走访”。

在官岭边防派出所“大走访”爱民实践活动中,这样的例子还有很多。

## 错时走访

“我们村里的邻里们都觉得你们的错时走访工作法不错,为我们这些出海捕捞和养殖的人员想得挺周到,节约了我们的时间,感谢你们,也希望你们以后能够多想出这样的好点子,祝你们工作顺利!”

近日,官岭村的村民王用举通过QQ留言对连江边防大队官岭边防派出所新的工作模式表示感谢。

在官岭边防派出所“大走访”爱民实践活动中,这样的例子还有很多。

1月上旬,家住浦口镇官岭村的村民王某妹找到了正在辖区走访的派出所民警小吴说:“吴警官,我没有户口已经30多年了,现在医保都办不了。”原来,王某妹是浦口镇官岭村人,1982年结婚后便搬到丈夫所在的益翻村居住,因为当时没有及时办理户口落户手续,户口便被村委以嫁嫁外地为由注销。等到王某妹发现没有了户口的时候,因为当时一些迁移手续丢失,户口已无法恢复。了解到这一情况后,该所制作了详细的调查取证笔录,并将相关情况迅速上报连江县公安局。经过民警半个多月的努力,王某妹终于落了户。

## 夜间巡防

2月6日凌晨3时许,官岭边防派出所官兵在辖区浦口镇某路段,发现一辆货车缓慢行驶,官兵随即上前询问。驾车人员发现有边防官兵接近时迅速提速,妄图逃跑。派出所官兵立即通知前面路段设卡拦截。经查,车上装载了30多吨柴油,没有合法成品油手续。该所官兵当场查扣涉案车辆,并将驾驶员和押车人员带回派出所接受进一步调查。“有了派出所民警夜间巡防,村里偷盗、打架斗殴的事情少了,我们每天晚上也睡得安稳了。”村民刘大爷深有感触地说。

3月5日,官岭边防派出所组织官兵和志愿者也深入辖区中小学开展安全知识教育活动。活动期间,该所民警重点围绕《预防未成年人犯罪法》、《治安管理处罚法》等法律法规,用通俗易懂的语言向学生们讲解未成年人犯罪的原因和危害,耐心解答了学生们所关注的校园“热点”问题。与此同时,官兵们对中小学办公室、电教室、实验室等重点部位进行认真细致的检查,并就发现的安全隐患和薄弱环节督促校方进行整改。

## 上门服务

2月初的一天,“民警同志,我想补个户口本,还想补办个身份证。”操着一口本地口音的白发老大娘喘着大气说。

“阿姨,打印机刚刚出了问题,新版户口本暂时不能打印,您稍微等一下!”户籍民警吴振勇说道。“这可咋办好呢?”老大娘犯了难。“我家离这儿比较远,人老了一趟门实在不方便,我这……”户籍民警吴振勇接着说:“阿姨,您把户口本放在这儿,等可以打本的时候,我们给您办妥当之后,一并给您送去,您老在家等着吧。”

“真的?”大姐又是吃惊又是高兴:“谢谢你们了!”说着颤颤巍巍地离开了派出所。

2月18日一大早,吴振勇带着老大娘的户口本和身份证申领单来到了老大娘所在的村庄。采集影像信息、提供户口本、照片,很快,吴振勇帮助村里6位行动不便的老人成功办理了二代身份证的申领手续。老人们看着民警主动上门给自己办理身份证,脸上绽开笑容。

光市场、海鲜一条街等;金井湾组团、协力(平潭)科技、宸洪科技、冠捷科技等一个个合资大项目正加紧建设,最早动工 的协力(平潭)科技封装厂主体工程已完工,预计今年10月投产……

与此同时,“台湾元素”也进一步聚集。台湾东森电视财经频道落地,两岸无漫游“闽台一卡通”开通,海峡书局、职工交流中心等项目启动,平潭台商协会即将成立……

在全国两会召开之际,平潭又有喜讯传来。继总体发展规划获批后,实验区又一重要的配套性政策文件——《平潭综合实验区产业发展指导目录》获国家批复。

政府投入大量资源建设基础设施,出台政策扶持企业发展,企业在平潭的发展潜力越来越大,平潭的“洼地效应”更加凸显。



兴业海西

## 海峡西岸

## 新闻周刊

人民日报海外版港澳部  
福建省人民政府新闻办公室  
合办



画面  
永定土楼