深圳福田：“五大建设”打造社会建设CBD

□深圳市福田区社会工作委员会课题组

福田区位于深圳经济特区中部，是深圳市委、市政府所在地，深圳中心区和中央商务区（CBD）均在辖区内。福田是深圳市重点开发和建设的中心城区，将全面建设成深圳市的行政、文化、信息、国际展览和商务中心。全区面积78.66平方公里，占全市总面积的4%。截至2012年年底，全区总管理人口165.89万，其中辖区常住人口133.05万（户籍人口73.02万），人口密度1.69万人每平方公里，为全市最高。

党的十八届三中全会审议通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》，吹响了全面深化改革的号角。社会建设是新一轮改革中重要的突破和创新领域。作为深圳中心城区，福田区委、区政府高度重视社会建设，把社会建设摆在与经济建设同等重要的位置，加强领导、统筹谋划、突出重点、创新推进。福田不仅是深圳经济领域的CBD，还要打造深圳社会建设的CBD。那么，如何破难题攻难关，打造社会建设CBD？福田的选择是推出“五大建设”，从格局建设、服务建设、载体建设、体制建设、网络建设着手，部署25个社会建设具体项目，着力激发社会活力，创新社会治理。

格局建设——形成同责共为的社会建设格局

在现代社会，“治理”已成社会体制改革创新的必然趋势，唯有多元共建，才能激发社会活力。深圳市委常委、福田区委书记张文指出，在格局建设中，福田区要着眼于社会建设的系统性和社会需求的多样性，积极发挥政府主导作用，发动多元主体广泛参与，形成共同尽责、共同作为的工作格局。

格局之大小，取决于规划之高低。福田区高瞻远瞩开展“激发社会活力行动”，将此列入区委全年重点工作部署，作为全年社会建设工作的主抓手，通过设立社会建设专项资金、组建福田企业社会责任联盟、开展“社会创新百舸行动”等项目，加快形成政府主导、社会协同、共建共享的社会治理新格局。

社会建设专项资金首期规模2000万元，主要用于公共服务和社会创新项目，以此激发社会力量参与社会建设的积极性。在深圳市关爱办、福田区社会工作委员会指导下，深圳市创意谷公益文化发展中心联合区域优秀企业共同发起组建“深圳（福田）企业社会责任联盟”，并成立“深圳（福田）梦想公益基金”，由政府来推动，以市场化模式，让社会来运作，调动社会力量发展社会事业、参与社会治理，通过资源共享，强强联合，以社会创新力促普惠公平，让福田民众共享社会经济发展成果。“深圳（福田）企业社会责任联盟”是一个致力于推动企业更有效地与政府、社会组织和媒体对接，助力区域公益社会事业创新发展的新平台。该联盟将为企业参与社会治理提供信息共享、交流合作、宣传展示等全方位服务平台；探索建立科学、合理的社会责任报告制度以及企业社会责任指数指标体系，促进企业在社会建设和管理等方面的示范带头作用；支持“深圳（福田）梦想公益基金”，在社区服务建设、社会创新模式探索、公益理念及文化传播等领域提供力所能及的智力、物力和财力支持。福田区社工委相关负责人认为，“联盟的成立和基金的运作，既有利于推动企业之间密切联系，获得发展良机，还能让企业深入民心地去惠民，通过公益传播进一步树立企业良好形象，并推动社会建设和公益事业的发展，实现多方共赢”。

基金将重点关注福田区具有重大影响力和具有社会创新意义的公益项目，支持领域涵盖社区环境与卫生、社区教育培训与居民就业能力、社区文化与体育健身、社区医疗与养老、社情民意与居民心理辅导、社区服务组织能力建设与服务传播等。下一步，福田区还将常态化开展“福田社会创新公益下午茶”活动，分类别、分主题、分领域地推动爱心企业与公益项目的对接，进一步激发社会建设活力，凝聚社会建设力量。

值得关注的是，今年，福田区将开展“社会创新百舸行动”。社工委各委员单位将围绕改善民生和社会治理创新，积极利用社会组织、企业等社会力量或社会资源，开展社会建设创新活动。每个委员单位须申报至少1个项目，区里统一遴选20个作为年度重点观察项目重点实施，通过社会建设创新重点观察项目遴选和优秀社会建设创新项目评选，发挥项目示范作用，加快政府职能转移，激发社会活力。深圳市委常委、福田区委书记张文对该活动寄予厚望，认为“这是一个很好的活动载体，各街道各部门都要积极参与，在各自领域创新出彩，争取形成福田社会建设创新百舸争流、百花齐放的生动局面”。

服务建设——打造居民“可感知”的公共服务体系

民生至上、服务为重是社会建设的出发点和归宿点，社会建设是让居民可感的建设，社会发展是让居民可感的发展。社会建设最大的意义就在于让居民感受到越来越多、越来越好、越来越便捷的公共服务。福田区以公众需求为导向，以政府职能转移、服务流程再造、服务效率提升为基础，创新公共服务供给方式，丰富基本公共服务项目，打造居民“可感知”的公共服务体系。

福田区在社会建设领域提出“民生导向”理念，制定落实“民生清单”，继续加大社会事业投入，在教育、卫生、就业、交通、社会保障等民生领域推出一系列惠民措施。福田区委副书记、区长王强强调，要开门办民生，提前安排民生实事计划，通过区人大代表向选民以及各部门向群众收集选题100多件，并按照“老百姓迫切需要的优先办，争议较大的谨慎办”的理念，利用“福田民生”微信等平台，组织辖区群众评选出最希望政府办好的民生实事，最后确定了今年将重点办好的20件民生实事清单。

值得一提的是，福田今年创新开展“民生微实事”，针对当前居民反映身边一些小的民生工程，因为报批审核程序比较繁琐，很长时间才能落实的情况，预留财政资金3000万元，在全区10个街道开展惠民小项目，用最快的速度解决老百姓身边的小事、急事、难事，体现“保基层、保基本、保基础、惠民生”。充分发挥“两代表一委员”和社区居民议事会的作用，由居民共同商议、集体决策，充分调动居民参与社区事务的热情，真正做到“我的家园、我的实事、我做主”。目前财政资金已拨付10个街道1500万元，初步确定工程、服务类项目80余项，部分项目已经启动。

福田区还着力建立公共服务多元化投入机制。针对公共服务事业的建设运营过于依赖财政资金投入，运营质量和效益不佳等问题，福田通过体制机制创新，努力撬动社会资本服务民生。

在办好民生实事同时，福田还将推进公共服务均等化，制定《福田区社区基本公共服务清单》，调查了解福田区公共服务现状、居民满意度和需求，完善已有的服务项目，拓展新的服务项目，逐步实现社区基本公共服务项目的多渠道供给、全辖区覆盖。推进社区服务专业化，加强社区服务体系建设，注重引入枢纽型社区社会组织，开展综合性、集约化、专业化、个性化的社区服务活动。

载体建设——建立社会组织综合服务体系

随着形势的发展，社会组织已经成为创新社会治理的重要力量，在提供公共服务、反映利益诉求、扩大公众参与、增强社会活力、促进社会发展等方面正发挥着越来越重要的作用。大力抓好社会组织这个社会建设的重要载体，加强对社会组织的扶持、引导，搭建促进社会组织发展的平台，激发社会组织参与社会服务的动力，提升社会组织参与社会服务的能力和水平，是福田区正在进行的探索和实践。

5月初，深圳（福田）社会组织总部基地正式开园运营，吸引壹基金等20多家著名社会组织入驻，这是福田区委、区政府正在推进的一个重大创新项目，也是福田载体建设的重头戏。深圳社会组织总部基地（福田）坐落于上步南路与滨河路交界的锦峰大厦，近邻港澳国际大都市，背靠深圳核心商业圈，坐揽福田中心之繁华，总面积约3500平方米，共设综合服务、会议交流、组织办公、运营配套四个功能区。

建设理念创新。在经济建设领域，全国各地有大量的企业总部。而在社会建设领域，深圳首次提出建立社会组织总部，真正实现社会建设与经济建设同等重要、双轮驱动。深圳社会组织总部基地（福田）是福田区深化改革的重点项目和创新载体。总部基地秉承“联合创造价值、服务助推成长、公益凝聚力量、创新激发活力”的核心理念，融合政府、社会组织、基金会、企业、金融机构、媒体等多方资源，定位为社会组织发展的成长加油站、创意梦工厂和综合服务MALL，通过推进“政社”“企社”“融社”和“社社”的联合互动，构筑起一个主体多元、服务完备、资源丰富的公益生态圈，促进资源共享、强强联合、优势互补，更好地发挥社会力量在改善民生福祉、创新社会治理中的积极作用，实现政府职能主动转移，社会组织及时接力，社情民意多方反馈，创新项目应需而生，优秀人才蓬勃成长，努力建设福田社会创新高地。

运营模式创新。从全国范围看，目前社会组织孵化园的治理模式主要有政府成立事业单位管理、政府组建社会组织负责、政府外包社会组织负责三种。深圳社会组织总部基地（福田）采用“政府支持、社会运作、多元互动、合作共赢”的运作模式，由理事会决策，社会机构运营，独立机构监督。理事会作为总部基地的“总舵手”，负责重大事项的决策与监督，由政府部门代表、社会组织代表、基金会代表、企业代表等多方组成；运营机构作为总部基地的“大管家”，负责提供场地使用管理、基础保障服务、活动策划组织、资源开发对接、能力建设培训、整体宣传推广等各项基础服务；评估机构作为总部基地的“裁判员”，主要承担整体运营、服务成效、财务规范、项目运作等方面专业评估；入驻机构作为总部基地的“服务商”，融合机构个体特色和基地整体功能，提升总部基地影响力，达到合作共赢。

服务功能创新。深圳社会组织总部基地（福田）在兼具孵化功能的基础上，将更多地开展社会问题研讨、创新项目策划、职能转移对接、人才培训实践等系列活动，同时还将具备便捷的政务服务、法律服务、财务服务、会计服务等各项综合服务功能和规范监管功能。通过“党建引领、组织培育、人才培养、问题研究、项目发展、标准建设、保障服务、资源对接、信息公开和公益宣传”“十位一体”的功能模块，为社会组织和社会创新提供专业、科学、规范的集群服务。全面的功能设置，将使基地不再是一个简单的物理平台或社会组织集中地，而是真正成为社会创新的试验田。

资源整合创新。深圳社会组织总部基地（福田），并不是一个简单的社会组织集聚办公场所，也不是单一的社会组织孵化园。为政府、企业和社会组织的合作交流提供了一个重要的互动空间，促进政府、企业和社会组织三方的资源共享、优势互补和良性合作。从政府层面来看，将为政府和社会组织的合作提供一个常态化的对接平台。区政府将从今年开始设立社会建设专项资金，起步规模2000万元，主要用于扶持资助社会组织实施的公共服务、公益服务、社区服务、社会治理等社会建设领域的相关项目。将逐步出台扶持社会组织发展的配套政策，并将区政府职能转移、向社会组织购买服务的相关信息，在总部基地定期向社会发布，建立健全政府部门与社会组织的供需对接机制。总部基地还将成为社情民意征集、社会和民生问题研究、公共事务参与的重要载体。



深圳社会组织总部基地（福田）致力于为社会组织和社会创新提供专业科学规范的集群服务



深圳市委副书记戴北方，市委常委、福田区委书记张文同志一行莅临总部基地指导工作



爱心企业家代表与公益组织负责人在福田社会创新公益下午茶活动中，共同探讨企业参与社会治理，创新公益模式

体制建设——凝聚各方参与基层治理合力

福田是中心城区，在深圳新一轮改革中有着更大责任担当和更高目标追求，要在社会建设的体制机制上率先取得突破，形成各具特色的社会创新工作品牌，对全市社会建设工作起到良好的带动和示范作用。如何带动示范？在体制建设中，福田将创新城区社会治理机制，凝聚各方参与基层治理合力，提升社会服务管理效能。

社区是社会治理的基础平台，是创新社会治理的重要突破口。今年，福田把创新社区治理模式列为全区重点改革项目，选取南园街道、香蜜湖街道为试点单位，探索社区基层治理体制创新的路径和模式，提高基层公共服务的效率、对居民需求的回应性、社会参与基层治理和发展的积极性。当人口急剧增长成立新社区后，是增加人力财力进行管理，还是有其他更好选择？福田区香蜜湖街道在侨香片区试行了全新做法——发挥社区物管作用，创新社区治理模式。街道发挥社区党组织的统领作用，成立侨香联合党总支，不在侨香片区设社区工作站，而是引导物业公司注册民非组织万厦社区服务中心，通过购买服务委托其承担社区12类88项公共管理和服务事项，有效实现社区行政职能转移。改革成效显而易见：专业物管为社区提供精细化服务，开展许多居民喜闻乐见的活动，在社区中产生良好的反响。此外，据福田区财政局统计，一般社区工作站每年的人员经费支出比例很高，而目前，街道办仅为侨香联合党总支和公共事务中心安排了1名定员，由其担任侨香社区联合党总支书记，并在此次“两委”换届选举中当选为居委会主任，成功实现了书记、主任“一肩挑”。侨香社区通过购买委托服务方式，有效地减少了工作人员和缩减了行政成本。

福田区在开展人民调解工作中，充分利用辖区丰富的法律服务资源，在全国首创了以招投标向律师事务所购买法律服务，引进法律专业人员担任调解员，在面对矛盾纠纷较多的单位设立人民调解室化解矛盾纠纷，全天候为基层群众提供专业调解服务，实现了人民调解、行政调解和司法调解“三调联动”的有效衔接。这种模式解决了人民调解工作长期存在的经费困难、人员不足和服务质量问题，强化了人民调解的独立性和中立性，提高了人民调解公信力，扩大了人民调解工作领域，被称为人民调解“福田模式”。福保街道位于福田中心区，辖区面积5.01平方公里，人口24万，下辖福田保税区、大型住宅小区和城中村社区等，基层矛盾纠纷总量大，并凸显出多样化、复杂化、规模化等趋势。

此外，在体制建设中，福田还将创新社会综合治理机制，提升社会管理信息化水平；创新社会建设法治保障工作机制，加强社会领域行政执法，实行执法工作的标准化管理；健全公共安全管理保障体系，项目化推进平安细胞工程；学习借鉴“枫桥经验”创新群众工作机制；深化社会建设“风景林工程”，实施新“盆景”项目培育。

网络建设——打造智慧福田

在大数据时代，人民群众的工作生活日益信息化，通过信息化手段便捷准确真实地了解群众所想所需，了解民意，体察民生，借助信息化手段服务民生、治理社会，推进治理体系和治理能力现代化，已是大势所趋。

今年，福田网络建设将通过构建网格服务管理模式，实现信息融合共享和智能运用，提高城区精细化治理水平。其中，全面推进“织网工程”暨智慧福田建设是重中之重。“织网工程”暨智慧福田建设，通过物联网、云计算、大数据等新一代信息技术的运用，将极大促进信息的融合共享、部门循环、智能推送，再造工作流程、优化工作程序、减少工作环节、转移政府部门职能、提高管理服务效率，所带来的影响将是冲击性、革命性的。

在信息化时代，广大人民群众对政府的服务方式、服务内容、服务效率都有新的要求。在建设智慧福田的过程中，福田区始终以便民利民为出发点和落脚点，十分注重政府服务方式、服务途径的转变。比如去年的民生实事项目——区公安系统“无纸化”群众办证电子档案，实现了办理出入境业务等免交纸质材料，惠及户籍居民10多万人次，得到了群众高度评价。今年，正在重点推进行政审批系统“三厅融合”模式，改革全区办证大厅运作模式，将区、街道行政服务大厅和网上办事大厅“三厅融合”，打造“综合受理、后台审批、统一发证、监督监管”的工作模式，实现所有审批事项的“一网办、一窗办、一站办”。在这种模式下，老百姓面对的只是办事事由，只是综合受理窗口和发证窗口，不再面对具体办证部门。区政府通过清理规范行政审批事项，整合审批业务类型，区行政服务大厅由原来的123项审批事项现在压减为75项，对审批材料重新审核，删除法律规定之外的附加条件，对审批没有实质性影响的材料一律免予提交。同时，对于涉及多部门的审批事项，按照“一门受理、抄告相关、同步审核、限时办结”的原则，由政府内部进行“联审联办”，并联审批，市民办事只需出一趟门、跑一个地，直接去窗口或在网上办理就行。逐步实现全区通办，辖区居民可不受时间地域限制，进行网上申报，并可在辖区范围内任何受理点就近办理事务及获取审批结果。受理窗口依照操作规程，扫描原件并网上推送至户籍或居住地审批，居民也可通过快递获取审批结果。届时，政务服务事项即来即办率将超过80%，审批时限提速80%以上。此外，力推无纸化办证，通过建设证照证件数据库，实现智能比对，不再要求居民提供相关纸质证明和重复提供复印件，只需要提供身份证或法人机构代码证就可以办理，着力解决申报材料多、重复提交多等问题。

在网络建设中，福田还将构建政务征信体系，建立政务征信信息主题库、政务征信信息查询系统和服务网站，并制定相应的政务征信信息管理使用办法，实现“守信者处处受益、失信者寸步难行”，以此促进社会自我管理、自我约束，促进社会和谐自律。