251

<日期>=2011.08.17

<版次>=17

<版名>=民主政治周刊

<肩标题>=亲情化服务 市民化待遇 社区化管理

<标题>=长沙：探索流动人口服务管理新模式（加强和创新社会管理系列报道⑤）

<作者>=王比学;王晓君;廖文根

<正文>=<div align="center"><IMG src=〖\_\_embimg;\201108rmrb\_res\_1\_20110817\_1313512503234\_1.jpg\_\_〗 ><br />

<table width="700" border="0" ><tr><td class="pic" align="center">长沙市开福区新河街道开福寺路社区正在举行居民趣味运动会。<BR/>　　王晓君摄</td></tr></table></div><br />

<div align="center"><IMG src=〖\_\_embimg;\201108rmrb\_res\_1\_20110817\_1313512511921\_1.jpg\_\_〗 ><br />

<table width="700" border="0" ><tr><td class="pic" align="center">长沙县流动人口与出租屋协管员上门采集流动人口信息。 <BR/>　　王晓君摄</td></tr></table></div><br />

本报记者 王比学

　　作为首批全国社会管理创新综合试点城市之一，近年来，湖南省长沙市不断探索流动人口服务管理新模式，全面推行流动人口居住证“一证通”制度，把“自由人”变成“组织人”，把“组织人”变成“社区人”，把“社区人”变成“城市人”。

　　湖南省委常委、长沙市委书记陈润儿在接受记者采访时感慨：“流动人口服务管理要做到‘服管’和‘会管’。对流动人口而言，‘服管’是一种认同和接受；对管理机构而言，‘会管’是一种服务质量和管理能力。你对流动人口的感情有多深，他对你的认同就有多深。在服务中体现管理，在管理中体现服务，靠服务赢得群众的理解和支持，让群众自觉接受管理、主动配合管理、积极参与管理。”

　　<b>1. 变“自由人”为“组织人”</b>

　　<b>增强认同感</b>

　　8月12日上午11时，长沙高新技术产业开发区麓谷街道责任区民警喻朝晖带着一名流动人口与出租屋协管员来到威胜集团。

　　“刘总，昨天有一家企业因防范不到位，财务室被盗，希望你们加强防范，以免发生类似案件。还有一件事，近两天的人口信息采集表你们还没有报送给我，得抓紧点。”

　　“感谢您的提醒。信息表我们正在做，会尽快给您。”说这话的是威胜集团负责安全保卫的刘世华。

　　这样的工作，喻朝晖和协管员每天都要做。

　　位于长沙高新技术产业开发区的威胜集团有3000多名职工，非长沙籍的外来职工占绝大多数，流动性也很大。公司对所有招聘对象，要求身份证、居住证、计划生育证“三证”齐全，公司在办理录用手续后，对外来职工摸清底数登记造册，再由公司每月两次统一到社区进行人口登记。同时，社区民警和协管员每天都要到公司核查流动人口的变化信息。

　　企业和社区就这样相互配合，做到了“以业管人”。这种“管”中又蕴含着服务，蕴含着温情。

　　来自贵州的小蒙去年7月来到威胜，作为一名生产一线的检验员，她对威胜充满了感激，“公司有员工扶助基金，我父亲有病，家庭生活困难，我刚刚领到了公司发的2000元扶助金。尽管我是一个外来妹，但对这里有很强的认同感。”

　　长沙高新技术产业开发区仅麓谷街道辖区内就有1100家企业，威胜集团只是其中之一。威胜集团自2000年成立以来，没有发生过一起刑事案件。

　　长沙市公安局副局长单大勇说：“流动人口到城市来，既无工作又无住房，属于自由人，只有通过就业，才能变为有组织的人。”

　　通过“以业管人”也能打击和防范流动人口违法犯罪。高桥大市场是中南地区最大的国家级综合批发市场，这里有700多家物流企业、10多万流动人口，管理难度很大。雨花公安分局高桥派出所对物流企业的发货人、收货人、运送人等人员的信息进行采集、分析，一旦发现有违法犯罪前科劣迹的，就有针对性地上门对人员和货物进行检查。

　　今年2月，在检查过程中，民警发现收货人有吸毒前科，发货渠道也可疑，后来通过侦查手段，在发动机内发现了毒品。

　　<b>2. 变“组织人”为“社区人”</b>

　　<b>增强归属感</b>

　　8月11日，长沙县湘龙街道协管员李治军敲开了辖区内一家新住户的门。

　　“这是您的居住证，请收好！”

　　“我以前住在别的地方也登记过，材料递上去几个月都没有下文，没想到在这里只用7天就办好了，而且你们还亲自送上门。”户主李某觉得很不好意思，因为以前对流动人口的信息采集工作还存有误解。

　　按照流动人口与协管员4001的比例，长沙市统一组建了协管员队伍，截至8月5日，协管员已达4273名。协管员主要协助公安、住建、地税、计生部门，实时登记、采集、录入流动人口与出租屋基本信息，办理居住证和出租屋登记备案等。

　　李治军只是4000多名协管员中的一员。他们在采集流动人口相关信息时，还注意了解流动人口想得到哪些服务，并主动协调相关部门帮助解决。为避免协管员上门找不到房东和承租人，有的地方还制作了《预约通知单》，让居民预约协管员上门服务。这些小细节处处体现着一种温馨服务。

　　除了协管员队伍外，科技手段在流动人口管理服务方面的应用也无处不在。

　　8月13日，记者来到天心区青园街道办事处，被“天心区人口信息管理系统”所吸引。管理人员只要点击显示屏上任何一栋楼宇，每个单元、房间的性质（自住、租赁等）、每户及每个人的基本信息，都一目了然。同时，在显示屏上只要输入任何一个该街道居民的姓名，他（她）所居住的房屋位置也会立即显示出来。

　　以房查人，以人查房，这两种不同的方式，让街道对居住在这里的人口信息了如指掌。“以‘不动的房产’管理‘流动的人’，以不变应万变。这样的信息管理，可以说是一览无遗，只有这样，才能让我们对人口的管理服务做到心中有数。”天心区区委书记夏建平对此深有体会。

　　为便于管理，雨花区高桥街道还将辖区内所有出租屋进行分类，实现“以房管人”。房东李杰对记者说：“以前租房不签合同，更不到社区备案，对承租方不了解，总是怕出事。现在协管员上门跟我讲要登记备案，出了事可以找到人，同时出租屋又有不同的类别，我心里也踏实多了。”

　　在雨花区区委书记周杏武看来，这些“以房管人”的手段都是为了更好的服务，“变化的是人口，不变的是服务。”

　　<b>3. 变“社区人”为“城市人”</b>

　　<b>增强幸福感</b>

　　“只要办证，就能享受到服务。”这是在长沙流动人口中口口相传的一句话。

　　8月11日下午4时，天心区青园街道政务大厅，在流动人口与出租屋申报登记处，来自宁乡的打工妹周伟林正在办理居住证。

　　当被问到为什么要办居住证时，周伟林笑了笑说：“办了证有好处。我马上要考驾照，小孩要上学，都得用居住证。没有居住证，我们这些外地人就享受不到这些待遇。”

　　从2010年4月开始，长沙市全面实施以“亲情化服务、市民化待遇、社区化管理”为内容的流动人口“融入工程”，推进居住证“一证通”制度，将居住证办理与各项公共服务结合在一起，在就业培训、子女入学、计划生育、卫生防疫等方面推行公共服务均等化。

　　小小的一张居住证是保障流动人口享有平等的基本公共服务和社会福利的依据，这些服务包括：培训就业服务方面，流动人口务工就业的歧视性政策被清理限制，能依法享受公共就业机构提供的免费就业服务，参加政府部门提供的各类免费培训；住房保障服务方面，流动人口被纳入公共租赁住房保障体系；子女入学服务方面，流动人口子女接受学前教育、义务教育与常住人口实行同等对待；医疗卫生服务方面，从今年1月1日起，全市原有的城镇居民基本医疗保险制度与新型农村合作医疗制度全面并轨……

　　从2010年3月推行居住证制度以来，长沙已发放76万张居住证。据介绍，只要在长沙连续居住、工作，并按规定办理了居住证和缴纳养老保险3年以上的，就可以迁入户口。

　　居住证制度增进了流动人口的幸福感，实现了流动人口与常住人口“同参与、同管理、同享受”的市民化待遇。

　　开福区新河街道开福寺路社区将流动人口称为“新居民”。8月10日上午，记者来到“新居民之家”，这里可以为流动人口提供办理居住证、房屋租赁、务工信息等“一条龙”服务。该社区还承担了联合国“青年农民工融入社区”的试点项目，街道书记彭娟自豪地对记者说：“我们就是要通过服务增强吸引力，让他们在这里有‘路’得（长沙方言：有好处）！”

　　长沙市委常委、市委政法委书记张湘涛深有感触地说：“流动人口既是我们的管理对象，又是服务对象，更是依靠对象。我们的目的是通过提升流动人口服务管理水平，最终实现本地人与外地人经济上同工同酬、政治上同责同权、生活上同城同利，从而增强流动人口的认同感、归属感和幸福感。”

<b>带着感情做工作（短评）</b>

廖文根

　　流动人口管理是城市管理的一个重大课题，也是社会管理的一项重要内容。湖南省长沙市通过全面推行流动人口居住证“一证通”制度，把“自由人”变成“组织人”，把“组织人”变成“社区人”，把“社区人”变成“城市人”，作为一种探索，值得肯定和借鉴。

　　“城里人、乡下人”，“本地人、外地人”，今天，这些具有强烈对比色彩的字眼正渐渐淡出人们的视线。在全国许多地方，取而代之的是“新市民”、“新居民”。称呼上的变化折射出城市管理理念的提升，也反映着中国社会的文明进步。

　　对一个城市的评价，不仅要看其外表，更要看其内涵，而“平等”是城市内涵的一个重要方面。让常住人口和流动人口同享一片阳光，这不应该只是个口号，更应该成为城市管理者的实际行动。我们看到，包括长沙在内的全国许多地方，“市民化待遇”已经越来越多地体现在流动人口工作生活的方方面面，流动人口对所在城市的归属感也在与日俱增，流动人口已经成为城市发展的一支生力军。而随着越来越多的流动人口成为常住人口，城市的面貌也在不断发生着变化。

　　流动人口好不好管，关键是看用不用心，用不用情。社会管理主要是对人的服务管理，说到底是做群众工作。只有我们把群众放在心上，群众才会把我们放在心上；只有我们把群众当亲人，群众才会把我们当亲人。“你对流动人口的感情有多深，他对你的认同就有多深。”带着感情去做工作，真正把流动人口当成我们的兄弟姐妹，在服务中实现管理，在管理中体现服务，这是我们做好流动人口管理的秘诀，也是我们从事社会管理的法宝。

<数据库>=人民日报