

## 沈粤文：对加强人口计生队伍公共服务能力建设的思考



人口计生工作与人民群众的切身利益息息相关，具有典型的公共服务特征。中共中央、国务院《关于全面加强人口和计划生育工作统筹解决人口问题的决定》（以下简称中央《决定》）明确指出：“人口和计划生育是政府履行社会管理和公共服务职能的重要组成部分。”不断强化公共服务意识，全面建设服务型机关，是提高人口计生部门公信力和执行力的重要举措。如何在新时期加强人口计生队伍公共服务能力建设，进一步提升人口计生公共服务水平，不断满足人民群众日益增长的人口计生服务需求，是各级人口计生部门的重要工作任务。

#### 一、正确认识公共服务在人口计生工作中的作用

**一是学习实践科学发展观的必然要求。**科学发展观核心是以人为本。计划生育优质服务是树立以人为本的理念，最大限度地满足人民群众日益增长的计划生育、优生优育、生殖健康等需求的公共服务活动。积极为群众提供人口计生公共服务服务，是人口计生部门学习实践科学发展观的有效方式。坚持以人为本，认真学习实践科学发展观，积极为群众提供公共服务，不断加强人口计生队伍公共服务能力建设，努力提升人口计生公共服务水平，是贯彻党的十七大精神的具体行动，是全面贯彻落实科学发展观的必然要求。

**二是贯彻中央《决定》的具体举措。**中央《决定》明确指出：“强化人口和计划生育管理服务体系，形成特色鲜明的行政部门、服务机构、自治组织、群众团体目标一致、上下互动、信息共享、运转高效的科学管理格局。”进一步强化人口计生服务体系建设，建立健全行政管理、技术服务、自治组织和群众工作等服务体系，大力推进人口计生公共服务网络向村组和社区延伸，全面提高人口计生职能部门依法行政的能力，成为贯彻中央《决定》的具体举措。

**三是全面打造“和谐计生”的重要载体。**和谐社会的构建需要政府提供公共服务，而计划生育优质服务是为群众提供标准化和规范化的计划生育、优生优育和生殖健康服务，能够促进广大群众生育质量、生活质量和生命质量的提高，促进家庭幸福和社会和谐。人口计生公共服务正是秉承以人为本的服务理念，从群众满意的事情做起，从群众不满意的地方改起，自觉地把公共服务作为人口计生部门关注民生、保障民生、改善民生的有效途径，为构建和谐社会做出积极的贡献。

**四是完成人口计生工作目标任务的重要保障。**当前，人口计生工作面临着更为复杂的人口发展形势，人口计生工作任务更重，要求更高，难度更大。公共服务能够围绕人口计生工作目标任务提供优质服务，合理地利用和配置资源，以适应市场发展和群众需求，全面提高计划生育服务质量，使广大群众生育、生活和生产方面需求得到满足和享受，实现人口计生事业又好又快发展，是完成新时期人口计生工作目标任务的重要保障。

**五是加强人口计生公共服务网络体系建设的基础工作。**人口计生公共服务网络具有明显的公共服务特征，具有组织优势、信息优势、宣传优势、服务优势和技术优势等。公共服务是加强人口计生公共服务网络体系的基础工作，人口计生服务机构成为对人民群众服务优质、服务送达方式最直接最主动的公共服务提供者。不断加强人口计生队伍公共服务能力建设，提升人口计生公共服务水平，对完善人口计生公共服务网络体系建设，促进队伍能力建设和职业化建设再上新台阶具有重要的意义。

#### 二、正确把握好人口计生公共服务的几个要求

当前，人口计生工作外部环境发生重大变化，群众维权意识进一步提高，必须要正确把握好人口计生公共服务的基本要求。

**一是必须要坚持强化服务和依法行政相结合。**全心全意为人民服务，是我们党的宗旨，而依法行政的一项重要内容就是要依照法定程序，按照人民意志为人民群众提供积极的公共服务。人口计生公共服务是政府履行公共服务职能的重要组成部分，强化服务理念和提高依法行政意识都是“计生人”的基本要求。在人口计生公共服务中，必须做到强化服务和依法行政相结合，坚持依法履责原则，当好服务人民群众的模范，不断突出“计生人”的服务性，把人口计生部门建设成为人民群众满意的“服务型”部门。

**二是必须要坚持转变理念和“群众至上”相结合。**公共服务是政府机关的首要职能，其根本理念是服务，这就在根本上要求人口计生管理服务观念要更新，要把服务对象即人民群众的满意度作为衡量自身工作的准则，实现从管理走向服务。要树立“群众至上”的服务理念，真正在思想上把人民群众放在人口计生工作服务对象的位置，尊重人民群众是计划生育主人公的地位，使人性化的服务深入到人民群众之中。

**三是必须要坚持提高队伍素质与服务质量相结合。**“为政之本，在于任贤”。提高人口计生队伍整体素质，是提升人口计生公共服务水平的内在需要。当前人口发展呈现出前所未有的复杂局面，低生育水平面临反弹的现实风险。作为“计生人”必须要深刻认识到抓好人口计生公共服务工作的必要性和重要性，要站在落实科学发展观的高度，重新审视新时期人口计生公共服务工作，不断加强学习提高自身素质，不断提高公共服务的能力，不断提升人口计生部门的公共

服务水平。

### 三、加强人口计生队伍公共服务能力建设的主要思路

进一步加强人口计生队伍公共服务能力建设，不断提升公共服务水平是做好人口计生公共服务网络建设工作的基础。在新的时期，必须要把做好人口计生工作和增强公共服务能力结合起来，不断提升服务理念，拓展服务领域，创新服务方式，健全服务机制，切实推进人口计生公共服务上新水平。

#### （一）提升服务理念，实现从管理到服务转变

1. 树立“计生就是民生”的理念。“计生人”必须要站在计生就是民生的高度，树立“计生也是民生”的服务理念，以科学发展观统领全局，把公共服务纳入人口计生工作的总体部署，明确服务宗旨，转变工作观念，把开展人口计生公共服务作为解决民生问题的重要任务来抓，把得民心、顺民意的“惠民计生”工程办好办实，让自觉实行计划生育的群众享受到社会发展的实惠。

2. 树立“群众至上”的服务理念。科学发展观的核心是以人为本，强化服务理念是每一位“计生人”的基本要求。要彻底改变以往将群众当作管理对象的思想认识，从思想上把群众真正放在人口计生工作的服务对象和主人翁的位置，树立“群众至上”、“工作就是服务”的意识，尊重人民群众是计划生育主人公的地位，改变以往计划生育工作以行政手段为主、处罚为主、突击为主的局面，实现从行政手段向教育引导转变。

3. 树立“履职为民”的理念。要树立“履职为民”的服务理念，不断深化人口计生公共服务的人本意识，优化服务环境，端正服务态度，简化办事程序，优惠优先优待计生家庭，落实便民服务措施，靠前服务，使优质计生服务深入人民群众之中，在公共服务中切实解决群众生产、生活、生育等方面存在的困难和问题，当好服务人民群众的模范，进一步树立新时期人口计生部门的良好形象。

#### （二）拓展服务领域，打造人口计生特色的公共服务品牌

1. 以宣传教育为先导，大力倡导新型婚育文明新风。要突出人口计生宣传教育的针对性、实效性，把公共服务融入人口计生宣传工作的各个环节，充分利用重大节假日和纪念日，积极开展集“宣传、咨询、服务”为一体的主题活动，积极引导广大群众树立科学、文明、进步的婚育观念，使新型婚育新风吹进工厂企业，吹遍村庄，融入百姓家庭。

2. 以生殖健康服务为重点，全面提供优质计生技术服务。要始终贯彻“面向基层，深入乡村，服务上门，方便群众”的工作要求，不断完善各级计生服务所、室等设施设备，努力形成规模大、覆盖面广、专业技术强的计生技术网络体系。通过夯实计生服务机构基础，提高计划生育服务管理质量，最大限度地满足人民群众日益增长的计划生育、优生优育、生殖健康等需求，让育龄群众人人享有优质的计生技术服务，保证计划生育基本国策落到实处。

3. 以服务群众为宗旨，做大做强计生协会品牌。计生协会的职能主要是协调社会力量，向群众提供生育、生产、生活服务。要立足协会服务广大育龄群众的宗旨，积极组建企业、工厂计生协会，在扶贫济困、关爱女孩、服务群众等方面推进公共服务工作。要通过深入到村（社区）、企业、工厂、学校开展人口计生咨询服务教育，帮助计划生育家庭、广大育龄群众，解决他们在生产、生活、生育等方面遇到的困难和问题。

#### （三）创新服务方式，深化人口计生公共服务

1. 深化生育文化进企业服务。要不断创新服务方式，拓展服务领域，使流动人口与户籍人口同在一片蓝天下，同享优质服务。要立足于流动人口这个领域特点，将企业员工生殖健康优质宣传服务活动作为服务管理工作的重点，实现分工明确、责任到人、有步骤、有目标地进行开展企业员工生殖健康优质宣传服务活动，努力打造生育文化进企业的服务品牌。

2. 深化免费优质服务。要突出以人为本、关注民生，重视研究解决与群众利益密切相关的突出问题，要制订计划生育免费技术服务管理制度，为实行计划生育的流动人口已婚育龄夫妻，免费提供基本需要的避孕、节育技术服务。要建立婚育证明免费发放制度，免费为流动人口查证、验证和办证。通过进工厂、进企业、进住宅小区开展“青春健康”教育活动，开展免费发放避孕药具等服务。

3. 深化便民为民服务。要坚持重心下移，把人口计生管理服务工作下移到村（社区）一级，实行“一站式”服务。要本着“你有需求，我服务”的工作理念开展计生人文关怀，把“生育关怀行动”与“春风送温暖”、“千干扶千户”和“爱心父母”扶助特困儿童活动结合起来，积极为育龄群众及其家庭的生育、生产、生活提供关怀关爱、优待帮扶、奖励扶助和优质服务等活动。

#### （四）健全服务机制，为人口计生公共服务提供基础保障

1. 全面实施城乡一体、利益同享的计生养老保险制度。要继续推行计生养老保险制度，全面实施城乡一体、利益同享的计生养老保险制度，让落实计划生育政策的家庭在经济上有实惠，政治上有荣誉，社会上有地位，生活上有保障，让越来越多群众理解和支持计划生育，进一步激发广大群众实行计划生育的积极性。

2. 建立计划生育奖励等利益导向制度。要继续抓好“计生养老保险”、“节育奖”等计划生育奖励制度的实施发放工作，不断完善计生利益导向机制，让计划生育家庭优先分享改革发展的成果。要按照对计划生育家庭优先优惠的原则，从就业、就学、就医、住房、培训等方面给予照顾，不断完善由各级财政保障的、以奖励为主导的利益导向体系，让“惠民计生”在公共服务中得到充分体现。

3. 实施“强基工程”，打造一支“能服务、会服务、服务好”的人口计生队伍。要围绕人口计生队伍素质工程，积极开展计生科技大练兵活动，努力造就一批具有先进服务理念、精湛服务技术、良好服务态度的计划生育技术服务标兵。要按照制定的国家人口计生委制定的人口计生公共服务管理网络“强基工程”实施方案，以实施“强基工程”为平台，建立全方位的人口计生队伍培训和职业化培训体系，努力打造一支“能服务、会服务、服务好”的人口计生队伍，为提升人口计生公共服务水平提供坚实的基础保障。

沈粤文 广东省东莞市人口和计划生育局

（人口和计划生育队伍建设征文获奖作品选登）

[\[打印本页\]](#) [\[关闭窗口\]](#)