

XIN QIAO

CHUTIAN JINBAO SHEQU DUIHUA SHIJIAN YU SIKAO

心桥

楚天金报社区对话实践与思考

主编 韩少林

楚天金报

政府知实情 部门办实事 市民得实惠
品牌栏目架设连心桥

新华出版社

心桥

楚天金报社区对话实践与思考

新华出版社

图书在版编目(CIP)数据

心桥:楚天金报社区对话实践与思考 / 韩少林主编.

北京:新华出版社,2006.11

ISBN 7-5011-7706-6

I.心… II.韩… III.新闻报道—作品集—中国—当代 IV.I253

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 126924 号

心桥

责任编辑:王纪林

装帧设计:孔艺工作室

图片编辑:李昌建

责任校对:魏华东

出版发行:新华出版社

网 址:<http://www.xinhupub.com>

地 址:北京石景山区京原路 8 号

邮 编:100043

经 销:新华书店

照 排:湖北荆州今印印务有限公司制版分厂

印 刷:湖北荆州今印印务有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:22.375 插页 1.25 印张

字 数:361 千字

版 次:2006 年 11 月第一版

印 次:2006 年 11 月荆州第一次印刷

书 号:ISBN 7-5011-7706-6

定 价:42.00 元

本社购书热线:(010)63077122

中国新闻书店电话:(010)63072012

图书如有印装问题,请与印刷厂联系调换

电话:(0716)8563506

序 一

祝贺与期待

詹成付

《楚天金报》编辑部决定,在该报创办五周年、倾力推出“社区对话”三周年之际,认真回顾“社区对话”的实践历程,系统总结活动经验,并结集出版《心桥》一书,我完全赞同。相信该书的出版,对于传承历史、咨政育人、完善实践都将产生积极的影响。借此机会,也向近年来在促进社区建设方面取得很好成效的楚天金报表示热烈的祝贺!向关注社区、重视民生、服务社区的楚天金报的采编人员表示崇高的敬意!

“社区是我家,建设靠大家。”在社区建设中,不仅党政机关、社区组织、驻区单位、居民群众肩负着重要职责,新闻媒体也有着重要义务,有着发挥作用的广阔空间。现代大众传媒在宣传党的方针政策、弘扬社会正气、通达社情民意、疏导公众情绪等方面有着独特的优势。在我看来,问题的关键不在于是否认识到这个优势,而在于愿不愿意、能不能够发挥好这个优势。当有的传媒热衷于报道明星、绯闻,迷失于物欲横流、红尘滚滚之时,《楚天金报》却把目光投向基层,把镜头对准群众,把版面留给百姓,着实不同凡响,张扬了媒体的大众情怀和社会责任。我阅读了该报已经刊登的对话报道,从垃圾问题、油烟噪声扰民问题到违章建筑问题、泥巴路问题,从农民工子女上学问题、下岗职工再就业问题到社会治安问题、城中村改造问题,从过马路问题、宠物饲养问题到社区看病、社区养老问题,等等,凡是老百姓关注的问题都成了“社区对话”的重要话题。通过“社区对话”,领导和群众实现了面对面,共商解决问题的办法;通过“社区对话”,群众理解了政府,领导改进了作风;通过“社区对话”,架起了又一个连接党和政府与群众的“心桥”。更可贵的是,楚天金报不是作秀,而是说到做到,一干就是三年多,目前已牵手57次社区对话活动,推出了57期“社区对话”特别报道,促成解决了有利于群众的一件又一件事情,催生了一项又一项方便群众办事的制度。这种执

心
桥XU
JIAN



着、这种社会责任感，确实让人钦佩，值得学习。

当前，我国已进入经济社会快速发展和改革攻坚的重要时期。源于经济关系的深刻变革，社会结构、利益格局以及人的思想观念已经并将继续发生深刻变化。伴随着深刻的社会变革，越来越多的“单位人”转变为“社会人”，社区成了各种社会组织的落脚点、各种群众的聚集点和各种利益关系的交汇点。社区在经济社会发展中的地位越来越重要，作用越来越突出，承担的任务也日益繁重。目前，社区建设工作已进入推进和谐社区建设，为构建社会主义和谐社会奠定基础的新阶段。新形势新任务新要求需要新闻媒体发挥更加积极的促进作用。因此，《心桥》这本书的出版，不是“社区对话”的结束，而是新的起点。

我真诚期待《楚天金报》在新的台阶上，秉承光荣传统，继续深入基层、深入实际、深入群众，结合社会变革的新特点，完善“社区对话”栏目，在协商对话中化解矛盾，在相互沟通中凝聚力量，把服务群众的好事办得更好；也希望有更多的新闻媒体和新闻界有识之士加入到这个行列中来，汇聚成更加强大的促进社区建设的力量；也希望我们实际工作部门和实际工作者继续配合新闻媒体的工作，为他们的参与创造条件，提供支持，并自觉接受舆论监督，不断改进工作。让我们大家携手共进，为建设和谐社区做出新的贡献。

（作者系民政部基层政权和社区建设司司长）

序 二

用心与坚持

韩少林

所谓好书,就是有所期待而打开它,有所收获而合卷。编辑出版《心桥》这本书,历时半年,我们一直这样努力着。所有的容器都能被水注满,唯有知识这个容器博大无边,但愿这本书,能给你的知识容器增添一滴水。

《墨子·兼爱》中说,爱人者,人必从而爱之;利人者,人必从而利之;恶人者,人必从而恶之;害人者,人必从而害之。在《楚天金报》五周年之际,出版这本书,正好说明这个道理。金报之所以一纸风行荆楚,是因为我们心中永远装着读者,并获得了读者的厚爱。

“全心全意为读者服务”,仅作为一种口号,喊起来很容易。要作为一种具体实践,做起来并不是那么简单。而金报,一直在为此努力着。

“社区对话”活动,是我们努力着的一个见证。

社会需要和谐,但人们生活中总有许多矛盾。纵观人类社会发展,小到个人恩怨,大到国际冲突,化解危机的常规武器就是沟通。所以,我们在打造报纸品牌时,将“社区对话”作为九大延伸品牌之一,隆重推出。至今,我们记忆犹新的是,常青五垸的自来水时断时续、谭爹爹孙子的户口得不到落实、南湖花园居民出门就堵车等诸多“芝麻小事”,天天牵动着我们的心。我们努力思考着,如何更好地履行我们的承诺——“好服务是金”。

新闻舆论监督是服务读者的法宝之一。但是,我们在整理收集新闻线索时发现,有大量的市民投诉,不能按舆论监督报道的方式来简单操作,而这些问题又是与市民生活最有接近性的。经过认真策划和精心组织,2003年7月,我们立足于上为政府分忧,下为市民解难,推出了“社区对话”大型活动,倾情构筑上下沟通的平台,努力为读者解难,为政府分忧。

活动推出后,政府部门更加了解市民的疾苦,市民对政府多了许多理解。于是,常青五垸的自来水来了、谭爹爹孙子的户口办好了、南湖花园居民



出行更畅通了……三年多来,尽管在组织社区对话活动时,遇到各种困难,但我们的脚步从来都没停止过。至今,它已成功举办57期。公事、家事,只要是与读者生活紧密相关的,我们都当作大事。通过对话,为读者办了两千多件实事,这是我们最感欣慰的事。

同样令人高兴的是,作为一种报道策划的“社区对话”活动,在实践中起到了为政府分忧的积极作用,因其具有上下沟通、达成理解并立竿见影地解决问题的功效,被一些地方政府借鉴为一种新型的行政方式,例如武汉市汉阳区,很多重要问题都通过“社区对话”来解决,收到了良好的社会效果。

“社区对话”活动通过新华社、《人民日报》、中央电视台等媒体和各大门户网站的报道,以及一些专家学者的推介,在全国引起极大反响。民政部门将其作为社区建设经验,在全国推广。中国思想政治工作研究会认为,“社区对话”是党和政府路线方针政策的“扬声器”,是社情民意的“传输线”,是党和政府与群众之间的“连心桥”,是人民公仆的“试金石”,是社会稳定的“安全阀”。这些,对我们是一种莫大的鼓励。

服务读者,把好事做好,点滴细致,贵在用心去做,难在持之以恒。在与读者、与政府心与心的交流中,我们深切感悟到,通过三年来的共同努力,大家已经心灵相通,一座“心桥”已经在读者、政府和媒体之间畅通起来。大道至简,行成于思。高原种花,栽养更难,若育之成片,便可成别开生面的妙景奇观。收录的这些篇章以生活百态为脉络,以对话沟通为精髓,采的是生活的泥土养料,浇的是人生的汗水心智,丰采新鲜,温暖人间。

我们所要建设的社会主义和谐社会,应该是民主法治、公平正义、诚信友爱、充满活力、安定有序、人与自然和谐相处的社会。我们编辑《心桥》,便于我们一起,回顾过去,穿针引线,总结经验,把“心桥”架得更牢,更好地服务于深深爱着金报的读者。

(作者系湖北日报报业集团副总编辑、楚天金报总编辑)

前言

汗水铸口碑

从2003年7月20日以来,在湖北的平面媒体中,一个颇具新闻创意的特色栏目,吸引了政府官员、专家学者、新闻从业人员和百万读者的眼球,也赢得了他们的广泛好评。这就是《楚天金报》推出的大型策划活动“社区对话”。

扳指算来,到2006年8月底,这个栏目已经推出了57期。回首过去,展望未来,三年风雨三年真情,几多艰辛几多感动。

探索与发现:舆论监督新途径

舆论监督,是新闻生命力不可缺少的要素之一,而加强和改进舆论监督是摆在新闻人面前的重要课题。作为“新一代市民生活报”的《楚天金报》,在2001年创办之初,就明确地将“全心全意为市民服务”作为办报的宗旨。

2003年初,本报记者在社区采访的时候,市民经常向记者反映发生在身边的一些揪心事情:常四社区几百户居民长期不能饮用自来水;台北街一些夜市排档油烟扰民,虽经多次整治但是没有好转;南湖10万居民出行难,10多年难以解决;汉阳建桥街的居民反映背街小巷无路灯多年不能解决等问题。

这些问题,我们并非第一次碰到,有些事情在经过我们报道后,甚至还解决过,但很快又“旧病复发”。如何根治,成为难点。此外,如果就某一个区的“问题”反复进行“曝光”,很容易遭到个别政府部门、行政机关的反感。

那么,这些问题是不是就可以“放手不管,任其发展”呢?如果这样,“全心全意为市民服务”的办报宗旨,在百万市民看来,可能就变成了一句空话。

2003年5月,金报编委会就这些关系到市民切身利益的问题,反复召集部分社区记者进行调查、研究后,一致认为这些问题要根治,不能通过简单的报道,而要加强政府有关部门主要领导干部与居民之间面对面的沟通,本





报则一直跟踪,直到问题解决为止。

编辑部将具体任务落实、分解到了各个社区记者身上。

实际上,记者们心里也在“打鼓”:领导们是否愿意面对这些“老大难”问题呢?又是否真正地愿意与市民面对面地进行对话、沟通呢?

在后来的新闻实践中,这些所谓的疑问根本就不存在:2003年7月,武汉市民政局局长万勇对我们的想法极为赞赏:“你们真心实意为百姓‘跑腿’,作为百姓公仆,我们也要真心实意为百姓解忧!这样的活动,我参加!”

就在当月,万勇局长便抽出时间来到了江汉区常青四院社区,同居民代表面对面,寻求解决“常青五院的自来水”、“谭爹爹孙子的户口”和“街道命名不规范”等10多个棘手的问题。

10天内,自来水公司技术人员3次上门,给常青五院的居民安装了一户一表;武汉市地名办立即启动了一项“正名”活动,规范了街道名称。事实上,“户口”问题的解决,应找公安机关。万勇局长在对话结束后,几次帮谭爹爹“跑腿”,1个月后,户口等10个问题全部得到解决,我们逐一进行了跟踪报道。

这次对话的成功举办,标志着大型策划活动“社区对话”正式启动。这次活动,产生了良好的社会效果,在新闻界也引起了强烈震动:原来,舆论监督也可以这样进行。

叫好又叫座:政府透明市民受益

在常青四院社区的对话结束后,编辑部对这次对话进行了及时总结。

我们认为,“社区对话”这个平台的构建,是创造性地将舆论监督与打造亲民政府有机结合。“社区对话”首先强调的是沟通,从心理、空间和亲和力、人情味上,拉近了市民与政府之间的距离,这在全国是首创。处于改革和发展关键时期的媒体的一个重要任务,就是做好群众和政府之间的沟通工作,促进矛盾的化解和问题的解决,提升人气,凝聚人心,所以有必要多构建这样有利于群众和领导交流的平台。但需要特别注意的是,关注民生重在实效,在新闻选题上要强调代表性与公共性;在写作上,要平民化;在记者的“问题意识”上,不要再停留在发现问题、调查问题等层面,而是更加强调解决问题,要进行跟踪报道,促成实际问题的解决。

2003年7月,为了解决影响两千多人出行的硚口解放社区泥巴路“晴天一身灰,雨天一身泥”、粪水外溢的问题,记者找到硚口有关部门,得知这个问题已经反映了多年,由于缺乏经费,这条路不在市、区两级政府的改造规

划内。

但我们在将问题反映到武汉市建委主要领导那里后，他们也非常愿意促成此事的解决。他们与硚口区人大常委会、硚口区建设局负责人一起，在2003年8月1日，来到解放社区听取民意，在与居民们充分交换了意见后，武汉市建委有关领导当场表态：“破例将这条路纳入武汉社区建设计划，彻底改造。明天就开工改造这条泥巴路！”

8月15日，记者再到那里时，发现不只是这条路下水道管网全部改造好、路面全部修好，硚口区建设局还干脆“好事做到底”，将该社区破损严重的两条小路也打好路基，准备大修。

两次“社区对话”如此成功，极大地鼓舞了“社区对话”记者们的热情：2003年8月5日，武汉市城管局副局长周元、武汉市卫生局副局长丁顺清到江岸参加对话，一举清除了困扰居民达3年之久的宝岛公园前无证夜市烧烤摊点；2003年9月2日，武昌区代区长张光清等领导做客“社区对话”，南湖花园城10万居民出行难问题解决；2003年9月16日，汉阳区区委书记刘传铁在对话结束后，责成区委督办室解决了建桥街所属10个社区噪音、背街小巷无路灯等问题。

第5期，洪山区关山街鲁磨路社区违章建筑问题解决；

第27期，汉阳区现场兑现1.5万民工工钱；

第32期，洪山区给36家单位下达任务，扫除卓刀泉中学、广埠屯小学、洪山高级中学等校附近的“黑网吧”；

……

社区对话期期精彩，穿透力强，影响广泛，叫好叫座，报纸公信力步步提高，发行量节节攀升；生活难题件件解决，百万市民为之欢欣鼓舞，生活越过越美；政府工作透明化，使干部直接面对群众的问题与矛盾，并力求当场给出解决办法，提高了干部的行政能力，促进了社会的和谐发展。

在3年的苦心经营中，我省和武汉市近百名厅局级领导干部应本报邀请，同社区的居民进行了面对面的交流，解决了近千起居民关心的问题，百万读者成为本报“社区对话”的直接受益者。

武汉市委政研室副主任余英杰形象地概括：“社区对话”就是“五种会”：一是公务人员与社区居民感情的恳谈会；二是各方面信息的交流会；三是决策前的听证会；四是政策实行的诠释会；五是行政政策执行效果的评估会。

汗水中浸润：一代新闻人在成长

当党政领导和百姓坐到了一起,面对面或舒缓或激烈地讨论时;当一件棘手之事得以迎刃而解或正在规划之时,很少有人知道记者在背后所付出的劳动与心血。

为多数人所熟知和可以理解的是,政府部门主要领导干部的日常工作相当繁忙,就在一个星期甚至一个月前,工作安排往往早已塞满了,要参加“社区对话”这样的计划外活动,时间安排上非常困难,更重要的是,针对对话会上市民提出的难题,他们还要多方沟通、协调,努力促成事情的解决。而且各级政府部门早在年初已经列出了财政预算,而有些问题的解决可能还需要财政上的支援。记者的联系难度也就可想而知。

除此之外,每次对话会进行前,记者还要广泛搜集居民中具有代表性的意见,从居民中遴选参加会议的居民代表,前期活动报道方案的策划、准备工作要做到特别认真、非常细致。有时,为了促成一次对话会的召开,往往需要记者来回穿梭上十次。

一千多个日日夜夜,记者们严格按照编辑部的要求,在沟通、勤跑中迈出了坚实有力的步伐。坚毅和汗水,造就了一批新闻记者的坚强体魄和豪迈气质。他们在江城这片雄浑的土地上渐趋成熟。

57期报道,促成了2000个问题的解决,百万读者获益,这就是成长的记录,丰收的见证;这是新闻生涯的基石,是全心全意为市民服务理念的最好注脚。

光阴似箭,岁月如梭,而我们与市民的血浓于水的感情却连绵延长,难以言表。一千多个成长的日夜中,凝聚着各级政府领导的缕缕爱心,市民的殷殷期盼,浸润着记者们的汗水、无私和奉献。青春和激情在这里演绎成人生岁月中最绚丽的光环!

影响下契合:新型思政走向全国

在一面面锦旗背后,熔铸的是《楚天金报》为市民办实事的情怀。我们欣喜地看到,这一活动引起了省和武汉市、乃至全国的关注。

40,400,40000——在武汉市汉阳区委书记刘传铁的备忘录上,这样一组用红笔写下的数字格外引人注目。

数字表明的是:2003年8月以来,汉阳区举办了40多次“社区对话”活动,4万余居民与各级领导直接对话,400多个问题得以解决。

汉阳区是武汉市的老工业基地,随着社会的转型,各种矛盾交织,信访量一直居高不下。“社区对话”变“上访”为“下访”,40次“社区对话”中,化解



了各类矛盾,解决了居民身边的难事和烦心事。

去年除夕夜,知音东村社区12号下水道堵塞,粪便漫溢,社区干部只得放下吃了一半的团年饭,四处找疏通队;五麒里社区被10多家卡拉OK厅“包围”,居民夜不能寐……“社区对话”中,这一桩桩“小事”均被记录在案,区相关部门的负责人当场答复,限期整改解决,现阶段无法解决的向群众说明情况,获取群众谅解,区委督办室负责全程督办;今年2月,30余名农民工代表就子女就学问题与政府展开对话。汉阳区教育局负责人当场保证:农民工子女可进入48所公办学校学习,初中毕业后可在汉继续深造,直至参加高考。家庭困难的学生,学校将酌情减免费用或发放奖学金。省委书记俞正声得知此事,致电武汉市政府办公厅:“感谢汉阳区委、区政府为农民工子女入学问题所作的努力,这是贯彻和谐社会思想的具体行动。”

汉阳区委书记刘传铁在参加一次社区对话后感慨:居民的要求合情合理,却得借助“社区对话”才能解决!看来,我们并不完全明白群众在想什么,百姓也不了解政府在做什么。那次“社区对话”结束时,刘传铁决定,将“社区对话”坚持下去,作为政府与居民沟通的长效机制。不久后,该区制定了《关于区领导干部同群众对话长效机制的意见》,将活动具体化、规范化。

湖北省新闻阅评专家组成员、高级记者江忠源也发表文章说,随着社会主义物质文明、精神文明、政治文明建设的深入开展,在构建和谐社会的历史实践中,也向媒体提出了实现“三贴近”的新课题。而《楚天金报》的成功经验,一些新闻单位应该认真借鉴,从而为共同营造一个和谐的社会氛围而尽各自的力量。

2005年1月16日,中国思想政治工作研究会到汉调研“社区对话”,该研究会一位副秘书长说:对话涉及的问题能否解决,前有政府督察部门督办,解决过程中有新闻媒体的跟踪报道,最后还有老百姓的监督,你是不是公仆,百姓一目了然。

武汉大学新闻与传播学院副院长、教授、博导石义彬说,“社区对话”“以人为本、平等沟通”的价值取向,正是新闻传播由“官本位”向“民本位”过渡的体现,关注民生成为必然的新闻价值取向,也是新闻传媒在创建和谐社会过程中的重要参与方式。

2005年4月11日,武汉市决定在7个中心城区推广“社区对话”,在政府和群众间搭建沟通平台。中央电视台、《经济日报》等多家中央级媒体及省外新闻单位到社区对话现场采访。而在此前,《人民日报》也派记者来到武汉,深入汉阳许多街道、社区进行了为期一周的采访。参与报道的新闻单位均表



示,“社区对话”是构建和谐社会的有效途径之一,作为媒体,“我们有责任为构建和谐社会鼓与呼”。

中共中央政治局委员、湖北省委书记俞正声曾在本报推出的社区对话专版作出重要批示。原湖北省委副书记邓道坤认为本报推出的“社区对话”“很好”。省委常委、宣传部部长张昌尔认为“社区对话”是属于“三贴近”的行动,也是从正面做好舆论监督工作的尝试。可以加以总结,上升为改进舆论监督的创新之举。

2006年4月1日,武汉市召开社区建设工作会议,出台了该市社区建设“十一五”规划。记者在会议上获悉,本报首创的“社区对话”作为居民民主自治的重要经验,将进一步加强和完善,鼓励多种形式的探索,使街道层面的管理和居民自治的形式有更多的创新。

热情的鼓励,殷切的希望,美好的祝愿,为被称为民意“传输线”、稳定“安全阀”、公仆“试金石”的社区对话继续开展下去提供了强大的动力;也使《楚天金报》在“新闻创新、特色立报”的新闻探索之路上,不倦前行,开出如“金报百姓频道”等更多的思想之花。

“社区对话”策划报道组

2006年9月18日

目 录

心 桥

C O N T E N T S

序一	(1)
序二	(3)
前言	(7)

第一章

现场聚焦

第1至57期“社区对话”图录	(3)
----------------------	-----

第二章

对话实录

解决居民四个实际难题	(21)
“社区对话”了却居民一桩心病	(27)
城管卫生两局座“会诊”大排档	(32)
青山区会诊“好吃街”之四大怪现象	(37)
九件烦恼事限时解决	(40)
户部巷改造请居民献计	(45)
四件实事让居民“天天可乐”	(49)
两“瓶颈”年内解决	(53)
十大热点问题限期解决	(59)
解决八件民生“小事”	(65)
武汉市公安局问计社区居民	(69)
向社区伸援手 共建温馨家园	(75)

Contents 目 录

让水果湖成为全省一张最靓的名片	(80)
二桥街居民的九个心愿	(84)
力保“天下第一街”安然无恙	(89)
江汉区居民的八个“绿色疑问”	(93)
1.7 万“准居民”憧憬进城美好生活	(98)
中南街着力打造“无违建街”	(102)
让孩子都能上好学校	(106)
汉阳区十部门“一把手”社区“赶考”	(110)
汉阳让中小学生快乐度暑假	(114)
武汉警方夏夜到社区释疑解忧	(118)
汉阳区解六难为居民创平安	(123)
哀乐扰民,如何治理?	(127)
下岗女性如何再就业	(130)
汉阳区现场兑现 1.5 万工钱	(134)
“社区对话”昨走进武昌菜场	(138)
让特困户残疾人看得起病	(142)
让在汉民工子女平等就学	(146)
送政策送技能送岗位送服务	(151)
公安局当场拍板 稽查队直奔网吧	(155)
江城交通管理如何保畅通	(160)
汉阳区为困难家庭出谋划策	(165)
警民共话构建和谐铁路	(169)
公安局长为群众解“心结”	(173)
公安局长“大接访”创建“和谐社区”	(177)
时隔两年 对话再进常四社区	(180)
文明过马路 莫闯“鬼门关”	(184)
居民八项要求样样有着落	(188)
换发“二代证”,武汉公安“搭白算数”	(192)
社区难题考问职能部门	(196)
硚口区政府请市民“挑毛病”	(200)
洪山对话解开五个“愁疙瘩”	(203)

青少年成长教育成社区难题	(207)
武昌区帮助学生快乐度寒假	(211)
医药分家:让老百姓看得起病	(215)
汉阳为孩子们上学排忧解难	(219)
警民共话“斩刀”保平安	(223)
汉阳医疗救助破解就医难题	(227)
蔡甸干群对话化解“看电影难”	(231)
为社区居民营造良好环境	(235)
五大问题考问江夏公交一体化	(239)
让妇女儿童权益不受侵害	(243)
警民共话社区禁毒难题	(248)
硚口区十二部门为未成年人解难题	(251)
居民急盼解难 区里应答有声	(255)

第三章

社会功效

“社区对话”提供亲民平台	(261)
搭亲民平台 建长效机制	(262)
中国政研会来汉调研“社区对话”	(272)
政府知实情 部门办实事 市民得实惠	(277)
七大成果促进“883”社区长治久安	(278)
本报“社区对话”将推向全国	(279)
社区对话——构建和谐洪山的新平台	(280)
一剂良方 通则不痛	(283)
搭建沟通平台 共筑和谐社会	(285)

第四章

幕后艰辛

乐当跨过溪流的小桥	(291)
站在时代坐标上寻找亲民选题	(295)
替民解忧要“一盯到底”	(298)
第一期“社区对话”是怎么开始的?	(300)
诚恳打动公安局长	(302)

两周年对话 联系一个月	(304)
当泪水流上沧桑的脸	(306)
“沉下”社区,孕育出一个响亮品牌	(307)

第五章

理论探讨

试论媒介话语的协调功能	(313)
“社区对话”的经验与启示	(319)
“社区对话”的时代价值	(322)
“社区对话”经验与公共服务创新	(326)
新闻舆论监督新方式	(331)
主品牌与延伸品牌的互补竞争	(334)
“三贴近”精神指导下的创新之举	(338)
为民服务直通车	(342)
“社区对话”传播理念解读	(344)
政府与居民沟通的新机制	(348)
“社区对话”基本功能与城市治理	(353)