

2011—2015年度

太仓市

宣传思想文化工作 成果选编

创新案例篇

中共太仓市委宣传部 ● 编



苏州大学出版社
Soochow University Press

2011—2015 年度太仓市宣传思想文化工作成果选编

创 新 案 例 篇

中共太仓市委宣传部 编

苏州大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

2011—2015 年度太仓市宣传思想文化工作成果选编.
创新案例篇 / 中共太仓市委宣传部编. —苏州: 苏州
大学出版社, 2016. 1
ISBN 978-7-5672-1675-4

I. ①2… II. ①中… III. ①宣传工作—太仓市—
2011—2015—文集 IV. ①D64-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 019540 号

书 名: 2011—2015 年度太仓市宣传思想文化工作成果选编: 创新案例篇

编 者: 中共太仓市委宣传部

责任编辑: 周建国

装帧设计: 吴 钰

出版发行: 苏州大学出版社(Soochow University Press)

社 址: 苏州市十梓街 1 号 邮编: 215006

印 装: 宜兴市盛世文化印刷有限公司

网 址: www.sudapress.com

邮购热线: 0512-67480030

销售热线: 0512-65225020

开 本: 700mm × 1000mm 1/16 印张: 26.75 字数: 467 千

版 次: 2016 年 1 月第 1 版

印 次: 2016 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5672-1675-4

定 价: 66.00 元(共 2 册)

凡购本社图书发现印装错误, 请与本社联系调换。服务热线: 0512-65225020

目 录

太仓市多维度打造中德合作外宣品牌	
——2011 年度苏州市宣传思想文化工作创新成果奖	
.....	中共太仓市委宣传部 / 1
“创意太仓·活力家园”:太仓推动文化创意产业发展项目	
——2012 年度苏州市宣传思想文化工作创新成果奖	
.....	中共太仓市委宣传部 / 4
高效运行的“云服务”助推璜泾思想文化新跨越	
——2013 年度苏州市宣传思想文化工作创新成果奖	
.....	中共太仓市委宣传部 / 9
“家在太仓 情系民生”文明共享工程	
——2014 年度苏州市宣传思想文化工作创新成果奖	
.....	中共太仓市委宣传部 / 13
宣传思想文化“三服务工程”	中共太仓市委宣传部 / 16
“加快改革促发展”全媒体新闻行动	中共太仓市委宣传部 / 22
未成年人文明礼仪教育“四库工程”	太仓市精神文明建设委员会办公室 / 25
“娄东大讲堂”:创新理论社科宣传普及阵地	
.....	太仓市哲学社会科学界联合会 / 29
打造网络文化品牌 营造和谐网络环境	太仓市网络新闻中心 / 33
推进司法公开 弘扬法治精神 传播法治文化	太仓市人民法院 / 37
开展机关党员思想动态专项调查	太仓市机关党工委 / 41
多方传播好声音 点滴汇聚正能量	太仓市老干部局 / 46
创办《娄东民生报》	
——写百姓爱看的新闻 给市民实用的资讯	太仓日报社 / 50
首创开设电视纪录片栏目《梦江南》	太仓市广电总台 / 54
城市文明交通宣传工程	太仓市公安局交警大队 / 58
光明万家 德法同行	太仓市司法局 / 62

阳光社保 一窗三向	太仓市人力资源和社会保障局 / 66
创新宣传载体形式 增强普法宣传成效	太仓市国土资源局 / 70
优质服务“城管家” 汇聚百姓点滴情	太仓市城市管理局 / 74
晚霞生辉:文化养老的实施开展	太仓市文化广电新闻出版局 / 78
打造“太仓假日”品牌 宣传推广太仓旅游	太仓市旅游局 / 82
榜样选树:“我们身边的好青年”系列活动	共青团太仓市委员会 / 86
家庭文化艺术节打造“和谐娄城 幸福家庭”	太仓市妇女联合会 / 90
“月季花开香万家”文艺品牌	太仓市文学艺术界联合会 / 94
打造“和谐大家庭”文化 给力服务发展	太仓市出入境检验检疫局 / 99
书香国税——读书月 悦读书	太仓市国家税务局 / 103
建立“好人慈善基金” 厚植“善建者行”理念	中国建设银行太仓市支行 / 108
基于企业识别系统(CIS)的医院文化体系建设	太仓市第一人民医院 / 111
书香企业文化 助推港口建设	太仓武港码头有限公司 / 116
“阳光福润”家文化系列活动	太仓市社会福利服务中心 / 121
建构“娄东文化”校本课程 培养学生故土情怀	太仓市实验小学 / 127
道德银行催生好品行	太仓市朱棣文小学 / 133
苏州市文明礼仪示范养成基地建设	江苏省太仓高级中学 / 137
“金仓湖之春”文化艺术节	太仓市城厢镇党委 / 140
关爱失独家庭 建设连心家园	太仓市城厢镇梅园社区居委会 / 145
“以诗为媒”打响沙溪文化品牌	太仓市沙溪镇党委 / 148
乐荫互助 老有所依	太仓市沙溪镇东市社区居委会 / 152
多措并举,着力打造书画之乡	太仓市浏河镇党委 / 156
吴健雄故居爱国主义教育基地建设	太仓市浏河镇党委 / 161
“我们的节日”——古村落·端午情	太仓市浮桥镇党委 / 165
积分引导惠民工程 助推文明社区创建	太仓市浮桥镇新城花园社区居委会 / 168
双凤少年邮局:青少年创意邮戳设计课程项目	太仓市双凤镇党委 / 172
双凤镇社会公德评议团	
——在评评议议中明辨是非曲直	太仓市双凤镇党委 / 176
文化引领:推进“民企”向“名企”迈进	太仓市璜泾镇党委 / 180
树文明乡风 建田园杨漕	太仓市璜泾镇杨漕村党委 / 184
文化人贤、德润人和	
——孟河村以贤德文化建设促社会和谐	太仓市璜泾镇孟河村党委 / 188

太仓市多维度打造中德合作外宣品牌

——2011 年度苏州市宣传思想文化工作创新成果奖

中共太仓市委宣传部

一、产生背景

自 1993 年第一家德国企业克恩·里伯斯有限公司落户太仓以来,太仓市已入驻德资企业 230 多家,被誉为“中国德企之乡”,国家商务部和德国经济部授予中国首个、也是目前唯一一个“中德企业合作基地”称号。近年来,中德将两国关系提升至全面战略伙伴关系,“一带一路”战略、“中国制造 2025”与“德国工业 4.0”规划等更是为太仓中德合作外宣带来难得的历史机遇。

二、做法和成效

1. 抢抓历史机遇,展示合作亮点

太仓市牢牢把握中德合作的宣传窗口期,积极邀请中央、江苏省、苏州市等主流媒体开展专题采访活动。积极配合新华社完成《苏州太仓突破外资“瓶颈”打造德资高地》《德资企业中小企业发展对我制造业升级的启示》两篇国内动态清样,《半月谈》刊登了《江苏太仓:用好外资的门道》《再建一个德国中心——江苏太仓德资企业的中国选择》。中央电视台《新闻联播》报道太仓市举办的中德投资并购(太仓)论坛活动,《朝闻天下》报道《江苏太仓:深化中德两国经济合作》,《新华日报》头版头条刊登《执着太仓,“小而强”沙场执牛耳》,《苏州日报》头版头条刊登《德国中心落户太仓 助推 4.0“风口”智能制造》。新华社手机政务通、新华网分别通过专题特刊和头条报道的形式,进行深层次的解读与探讨。《中国县域经济报》在十八届三中全会召开期间头版头条报道了太仓 200 家德企扎根的背后故事《从为投资服务到为生活服务》。据不完全统计,2011 年以来,在新华社、中央电视台、中国新闻社、《中国日报》、江苏卫视、《新华日报》等国内主流媒体及外国媒体上,共刊登涉及太仓中德合作报道近 400 篇。

2. 围绕主题活动,推介城市形象

每年举办的“德国太仓日”“太仓啤酒节”等活动,已成为展示两国经济文

化交流的重要平台,也成为太仓对外文化传播的一个重要载体。围绕太仓中德工业设计周系列活动、德国工商总会在太仓正式设立办事处、中德学生互访活动、德企在中国设立第一家智障人工厂、中德(太仓)合作成果展示馆投入运行、“一带一路”和中德合作对话会等合作交流成果,太仓市加大新闻报道力度,组织主流媒体刊发报道,提升“德企之乡”的知名度和美誉度。特别值得一提的是,太仓作为中国参展团唯一地方政府代表团参加了德国汉诺威工业博览会,“太仓元素”引起了海内外众多主流媒体的关注,取得良好的外宣效果。《南德意志报》等德国主流媒体都对太仓中德合作情况做了形式多样的报道。此外,积极对接德企,发掘企业自身的活动亮点,策划了全球第八家德国中心在太仓设立新闻发布会、第一家在太仓德企扩建新厂房落成记者见面会等活动,也为企业自身发展创造了良好的舆论环境,努力通过对外宣传活动让在太仓的德企受益。

3. 深挖人物故事,促进相互交流

中德合作主角是两国人民。太仓始终将讲好中德合作中的百姓故事作为外宣的重点。启动重点外宣项目“太仓:你我他的精彩”,其中一项重要的内容即为挖掘老外的“太仓梦”和“中国人眼中的德国”,促进中德普通民众彼此了解。中新社、中国日报报道了以斯坦姆博士在太仓发展的故事,全景展示了中德合作 20 多年的历程。人民网、中新社专访德国小伙杨新,《新海丝人:太仓外国人近 500 名 德企帅哥成“中国通”》《杨新:见证中德合作黄金十年》,中央电视台播出《杨新:别再叫我老外了,我是太仓人》。新华网采写德国人在太仓的系列新闻《爱上这座城,因为她像故乡》《太仓:我们在这里很好》《中德友人把酒话情谊》。《中国新闻周刊》专访德国西餐厅的中国老板家庭,讲述在太仓创业经历的微信《世界那么大,幸好我决定去太仓看看》点击量超过 7.1 万人次。

4. 开拓媒介平台,扩大海外影响

与《中国日报》合作,在苏州各区县率先建立英文网站——魅力太仓英文网站,现已成为太仓对外交流的重要渠道和国际宣传的主要窗口。通过该网站为外国读者提供关于太仓的最新资讯,推介太仓的基本信息和各类服务信息。据统计 2014 年 1 月至 2015 年 6 月,该网站共发稿件 538 篇,点击量约为 1199.75 万人次,日均访问量约为 219387 人次。利用 2015 年苏州举办世乒赛的良机,邀请外籍记者来太仓采访,在《中国日报》刊发两个专版。结合“现代田园城 美丽金太仓”的城市形象品牌,每年制作《太仓概览(中英文版)》、城市形象宣传片(德语版)、《太仓交通旅游图(中英文版)》等系列外宣品。积极拓展海外媒介资源,在德国明斯特电视台策划并播放了“江海捧出金太仓”“爱·太仓”“我们在这里很好(德文版)”3 部宣传片,时长近 100 分钟。借助侨务平台,开通了《太仓特写》微信订阅号,每周发布太仓文化生活专题深度资讯。继续开展与海

外华文媒体、华人作家的合作,在新西兰《华页》、泰国《中华日报》、法国《欧洲时报》等媒体刊发宣传太仓的专题文章,在美国《世界名人网》开设太仓资讯专栏并发布专题网页 30 余个。

三、启示和思考

太仓市在中德合作外宣工作中,牢牢把握“讲好中国故事,传播好中国声音”的原则,以宏观思路 and 全球化的视野,运用全媒体传播理念,多维度打造中德合作品牌,在国内外塑造了良好的城市形象,有力营造了中德合作良好的舆论环境。但目前也存在一些问题,主要集中在以下几方面:一是有些传播内容与表达方式上存在中式思维,未能与德国大众处在同一“频道”,传播效果要大打折扣;二是传播内容集中在经济领域成果展示,有时难免生硬;三是传播平台主要集中在国内媒体,在德国本国的传播渠道不多,“太仓声音”走出去的机会仍较少;四是与外国媒体记者互动较少,彼此有待进一步了解。

未来太仓的中德合作不断深化,合作领域不断拓宽,从经济延伸到了文化、教育、社会事业等多个领域,新的传播平台技术不断更新发展,这些既是挑战更是机遇。一是利用好与高校合作的平台,开展中德两国跨文化的沟通交流方式研究,争取在话语体系和表达方式等方面更加贴近德国民众,使太仓故事在德国愿意听、听得懂。二是对德外宣重点聚焦娄东传统文化、中德两国民间交流活动、德国人在太仓工作生活的精彩故事等。三是加强与德国主流媒体与当地华文媒体的沟通,在德国建立畅通的媒体传播渠道,同时适时争取机会,邀请德国主流媒体与当地华文媒体的记者来太仓采访。四是加强魅力太仓英文网站的管理运营,适时推出德文版。

◆ 点评:

太仓作为一个县级城市,国际化程度不高,对外传播是从无到有。随着改革开放的扩大,从 1993 年第一家德国企业落户太仓,到国家商务部和德国经济部授予太仓“中德企业合作示范基地”称号,目前已有 230 多家德国企业落户太仓。德国制造业在太仓的落地开花,为我们做好对外宣传提供了机遇和平台。

从经贸活动、文化交流到教育合作,太仓成为中德合作的成功典范。对外宣传报道的方式不断创新,德国人在太仓创业宜居的故事精彩生动,太仓城市影响力和美誉度有效提升。这些年的宣传报道,更多的是让生活在中国的德国人了解太仓,请进来的多。对于走出去,在德国讲好太仓故事,太仓还缺乏经验和渠道,需要积极探索,跨越文化传统的差异,架起沟通合作的桥梁。

“创意太仓·活力家园”： 太仓推动文化创意产业发展项目

——2012 年度苏州市宣传思想文化工作创新成果奖

中共太仓市委宣传部

中共中央十七届六中全会指出：要加快发展文化产业，推动其成为国民经济的支柱性产业。今年以来，在太仓市委、市政府强有力的领导下，文化产业在各方面的发展又上了一个新台阶。2012 年上半年文化产业的增加值为 18.26 亿元，占地区 GDP 的 4.2%，2012 年全年度的文化产业增加值达 40 亿元。

一、加大政策落实力度，扶持产业快速发展

2011 年，太仓市加大落实政策力度，助推文化产业快速发展。

一是太仓市委宣传部、太仓市财政局、太仓市文广新局组织申报 2011 年度市级文化产业引导资金资助项目，采取项目资助、贷款贴息和奖励等方式合理使用引导资金，对文化产业项目进行补助，充分发挥引导资金的使用效益。通过《太仓日报》和图书馆网站公告等方式，广泛发动，全市共有 19 个项目申请文化产业引导资金资助。申请项目总投资达 86041 万元，申请资助额达 6863.5 万元。经专家评审、实地考察、媒体公示、报财政局审批等程序，共评审出文化产业项目 11 项，引导资金总额 330 万元。

二是会同太仓市委宣传部、太仓市人才办，根据《太仓市文化产业人才计划实施细则（试行）》，组织申报文化产业人才，确定太仓市文化产业领军人才和重点人才的申报条件、奖励资助办法。2 月，开展了 2010 年度太仓文化产业人才计划的评选，共有 17 人申报，经过专家评审、媒体公示、报市人才办确定等程序，评选出文化产业领军人才 1 名、文化产业重点人才 4 名。11 月，开展了太仓文化产业人才计划的评选，共有 13 人申报，经初步筛选，有 8 位人才入围专家评审阶段。专家组对入围人才进行现场考察和听取汇报。下午，专家组对申报材料进行审核。经汇报和材料审核，评选出文化产业领军人才 1 名、文化产业

重点人才4名。

三是举办文化产业人才宣传服务月活动。组织了太仓LOFT工业设计园为期12天的“创意无限·设计未来”主题夏令营活动和中国漆画人才培养基地的签约、揭牌活动。

二、加大推介招商力度,推动产业跨越发展

文化产业快速发展的关键是招商引资,为此我们抢抓机遇,一着不让抓好产业推介和招商引资。一是4月太仓市首次组团赴台湾地区进行文化创意产业招商引资,在台湾地区举办文化创意产业推介会,共邀请台湾地区文创产业高端人士80多位,各类文创企业50多家。二是5月,太仓市随苏州组团参加第七届中国(深圳)国际文化产业博览交易会,在“设计之都”分会场“首届中韩设计论坛”上,举行了太仓文化产业专场推介,太仓市与深圳灵狮文化产业投资有限公司签订“江苏太仓创意产业园”项目合作协议,项目总投资8.8亿元,占地约40亩,总建筑面积约11万平方米,将重点引进工业设计、平面与广告设计等创意企业,并建立产业化运营服务平台,为入驻企业提供高端增值服务。三是11月举办“创意太仓 活力家园”第二届金秋文化创意产业活动节。在活动节上,来自各国的300多位客商云集太仓,共谋太仓文化产业发展;共有20个项目在活动节上进行集中签约,项目注册资金超3亿元;被列为苏州市“十二五”文化产业重点项目,总投资10多亿元,规划总用地2.76万平方米,总建筑面积11.16万平方米的“江苏太仓创意产业园”举行奠基;投资3.8亿的太仓市传媒中心落成;“太仓市天工雕塑绘画艺术馆”开馆。同时,在苏州市委宣传部领导的带领下太仓市参加了第三届北京“文化创意产业与品牌城市”国际论坛,太仓市领导应邀向与会嘉宾作了“转变经济增长方式背景下的太仓市文化产业发展”主题演讲,在“文化产业精品项目投融资洽谈会”上,太仓市LOFT文化创意产业园、苏州麦卡软件有限公司、华宇动画(江苏)有限公司、江苏竞速信息科技有限公司四家文化创意企业向来自上海、天津、北京等地的三十多家投融资公司推介了各自的文化创意项目。整个活动取得圆满成功,一些项目正处在与投资客商的洽谈中。在活动节上太仓还组织了5000基层群众代表免费享用文化大餐,参观新建设的太仓市图书馆、博物馆、文化馆和太仓大剧院等文化设施,观看苏州市滑稽戏剧团经典剧目滑稽戏《顾家姆妈》。

三、强化服务措施,促进企业发展

近年来,太仓市招商引入了一批文化产业企业,为使这些企业尽快做强做

大,太仓建立了新设企业跟踪服务制度,采取一系列有效措施服务企业发展。

一是及时掌握企业发展动态。太仓灵狮创意文化产业发展有限公司作为太仓市首批文化产业示范基地,目前入驻工业设计和品牌策划等文化产业企业共 36 家,常驻园区办公设计师逾 300 多名,园区入驻率达 100%,园区 2010 年接单 200 单,实现产值 4000 万元。投资 3300 万元的 LOFT 工业设计园中的快速成型技术服务中心项目被列入 2011 年太仓十大科技项目之一。华宇动画(江苏)有限公司的原创动画《东方居里夫人——吴健雄少年篇》已完成剧本定稿和 3 分钟测试样片。苏州麦卡软件有限公司打造的“梦幻卡修”网络游戏已完成产品开发。“中国·沙溪连环画村”项目完成 1200 平方米选址规划和“星光大道”管线施工。

二是充分发挥部门优势,帮助企业办理各类行政审批。太仓先后帮助江苏竞速信息科技有限公司、苏州麦卡软件有限公司办理江苏省文化厅颁发的“网络文化经营许可证”,帮助华宇动画(江苏)有限公司取得电影制作许可证。

三是为企业与金融单位牵线搭桥,帮助企业解决融资问题。先后与太仓的中行太仓支行、工行太仓支行、农行太仓支行等金融单位加强合作,切实加大对文化产业企业的扶持力度,解决企业发展所需资金 1200 多万元。

四是帮助企业解决发展场地问题,先后协调太仓市通古艺术制品有限公司、苏州麦卡软件有限公司入驻太仓市科教新城文化创意园,解决企业发展用房 2000 多平方米。

四、加大传统工艺产品宣传,搭建文化产品展示平台

太仓不仅历史文化底蕴深厚,而且拥有许多独具地方特色的文化精品。为提升太仓市文化精品的知名度,积极组织搭建文化展示平台向海内外展示。

一是组织双凤龙狮制作、史仁杰麦秸画和张志强磨漆画等富有太仓传统的工艺美术品参加 2010(第五届)中国南京文化产业交易会。利用南京文交会平台向省内外推介宣传太仓特色文化产品。二是组织科教新城、LOFT 工业设计园等文化产业集聚的载体和双凤龙狮、麦秸画、漆画等太仓市独具魅力的传统文化精品及竞速科技、麦卡软件、华宇动画等新兴文化产业企业参加第七届中国(深圳)国际文化产业博览交易会。双凤龙狮展台展出的一对大狮子和 200 多件龙狮玩具等被抢购一空,3D 网游《魔霸》吸引了众多网游爱好者和网络运营商。

五、做好上级项目申报工作,积极争取上级政策支持

2012年以来,太仓市将积极组织申报上级项目作为重点工作,通过加大宣传、广泛发动,共上报申请31个,组织申报政策项目19个,其中,申报国家文化产业引导资金项目1个,申报江苏省文化产业引导资金项目9个,申报苏州市文化产业人才计划6个,申报苏州市文化产业示范基地3个。太仓市麦克软件有限公司获得江苏省文化产业引导资金80万元资助,LOFT创意产业园和科教新城科技文化产业园被评为“苏州市文化产业示范基地”。

六、强化文化产业统计,为产业发展决策提供依据

太仓市进一步理清文化产业统计分类标准、指标口径范围,确定了数据资料来源和汇总测算方法,太仓市文化产业领导小组办公室组织了年度太仓市文化产业统计工作,共采集文化产业12个行业门类、企业数据670多份,通过部分行业普查、抽样调查等统计方法,较为科学地统计出2010年度太仓市文化产业相关数据,以供太仓市领导决策参考。太仓市文化产业发展领导小组办公室还编印了《太仓市文化产业信息》,目前已出刊13期。

◆ 点评:

“十二五”期间太仓市以“创意太仓·活力家园”为载体,文化产业从有形和无形文化资源的资本转化入手,形成了文化与商业、旅游、科技等融合发展的格局,为新一轮文化产业跨越发展提供了有益启示:

一、实施品牌特色带动战略,提升文化产业竞争力。依托太仓娄东文化特色,把太仓的文化个性培植于块状产业中,已制定出台太仓文化产业发展规划,确立科教新城文化产业集聚区、LOFT文化创意产业园、沙溪古镇、长江口旅游度假区等重点项目,建立麦秸画、磨漆画、龙狮制作等传统特色工艺展示基地,为太仓文化产业发展提供基础性支撑与核心推动力。

二、实施区域辐射带动战略,提升文化产业影响力。沪太“同城效应”为扩大太仓文化的区域辐射创造了良好的条件。太仓文化加快接轨融入上海的步伐,大力开发“工业创意化、服务增值化”的创意产业,依托上海高校的人才优势和中德合作基地的品牌优势,推进“太仓制造”向“太仓智造”转型。

三、实施产业融合带动战略,提升文化产业集聚力。文化产业能不能发展起来,关键看能不能把各种资源有效地整合利用起来。太仓加快以科教新城为

核心的主导产业集群建设。设立文化产业发展专项引导资金,出台切实可行的优惠政策,加大文化产业的招商引资力度,支持和鼓励文化产业与制造业、现代服务业和现代农业融合,增加产品的精神文化价值。

四、实施人才支撑带动战略,提升文化产业的保障力。加快太仓文化产业人才队伍建设,出台了《太仓市文化产业人才计划实施细则(试行)》,大力培养和引进文化经纪人才、数字技术人才、网络游戏开发人才、媒体产业经营人才,利用上海高校的教育资源优势,与高校合作成立文化产业人才培训基地,形成太仓文化人才聚集地。

高效运行的“云服务”助推璜泾思想文化新跨越

——2013 年度苏州市宣传思想文化工作创新成果奖

中共太仓市委宣传部

一、产生背景和服务理念

党的十八大和十八届三中全会提出必须切实转变政府职能,深化行政体制改革,创新行政管理方式,增强政府公信力和执行力,建设法治政府和服务型政府。太仓市璜泾镇于 2012 年依据社会治理创新和“政社互动”的要求,提出了“云服务”的工作理念,通过整合多方资源,转变政府职能,推进“政社互动”,增强政府服务和管理的协调性,提高工作实效和群众满意度。

“云服务”理念来源于“云计算”,又有别于云计算,更不是一站式服务的代名词。云服务就是要用云计算的概念来做社会治理,寓管理于服务中,即通过进一步完善服务网络,整合运用信息技术手段和多方人力资源力量,增强服务经济发展、服务社会团体、服务人民群众的能力,实现了科技与人文的有机结合。“云服务”的核心理念是“1+1>2”,关键词是整合,根本方法是统筹兼顾,工作目标是提升工作绩效,从而提高群众对政府工作的满意度。通过革新目标,推动“互联网+政府服务”为核心的价值理念,提倡政府服务的顾客导向和回应性,倡导理顺府际关系、合理划分权限、再造政府流程、引入竞争机制等手段,约束行政行为、提升政府能力,真正实现政府职能转变。

二、实施步骤和具体做法

1. 课题研究

2013 年 6 月,课题组邀请了苏州大学马克思主义研究院副院长、苏州廉政建设与行政效能研究所副所长、教授、博士生导师方世南和其团队就“云服务”课题进行专题研讨,共同深入探索多元化服务功能。

2. 理论指导

太仓市璜泾镇党委先后出台了《关于进一步深化璜泾镇“云服务”体系建设

的实施意见》《关于加强镇、村(社区)一体化便民服务工作体系建设的实施方案》,提出了工作目标、工作措施、工作流程和工作职责,为“云服务”工作体系以及镇一体化便民服务框架的建立指明了方向。

3. 工作机制

专设“民事服务通道”,通过设岗定责,村和社区整合一站式便民服务窗口资源,设立专职和兼职工作岗位,构筑镇、村(社区)一体化便民服务工作平台,形成“前台小窗口,后台云服务”的工作机制。有效解决了“开证明”问题,实现了群众办事“从找对人到找到人”的方式转变。

4. 办事流程

总结推广“接、约、办、访、评”五字办事法:“接”就是接收群众服务要求,“约”就是组织“云服务”团队进行云处理,“办”就是按照要求云处理并给予群众满意的云端输出,“访”就是回访办事效果,“评”就是将群众评价纳入考核。“访”“评”是以“评优树先,注重实效”为宗旨和目的,是提升工作效能和群众满意度的关键节点。

5. 服务团队

“云服务”的前台是各部门条线,后台借鉴“云计算”便捷交互、资源共享的理念,打破部门之间的“壁垒”,将宣传办、综治办、司法所、信访办、调解中心等列为核心部门,将组织、纪委、党政办、民政、社保所等三十多个职能单位和部门列为联动部门,克服条块分割,填补工作缝隙,凝聚社会力量,充分发动群众自治,从而推进整体服务、协调服务的开展。

6. 平台搭建

一期投入80万元的璜泾镇云服务平台是通过信息化方式,以群众需求、项目管理、宣传文化、电子商务四大块为切入点构建网络载体,并将其与璜泾信息网、璜泾微信公众平台无缝对接。软件部分包括:沟通系统、信访窗口、企业服务系统、政府服务系统、璜泾信息数据库建设、手机客户端(iOS、Android两大平台),以信息化方式进一步打通了政府与民众之间的通道。

三、变革价值和初步成效

一是广泛收集民意,从源头上化解基层矛盾。充分利用网上矛盾纠纷排查调处模块,发动村(社区)及社会力量,参与信息收集,提高矛盾搜集的广度与速度。依托平台分类功能,依照劳动争议、医患纠纷、物业纠纷、环境保护、违法建设及信访积案等分类,快速协调主管部门处理,并按照轻重缓急,分梯度,合力安排时间与人力,严格依法依规处理,让办理进度与结果在阳光下运行,切实将

矛盾化解在萌芽状态。

二是运用技术手段,从程序上提升服务效率。将制度设计、制度创新和制度建设作为规范服务流程和提高服务效能的重要举措,以技术手段规范诉求意见的接收、处理、答复、评价等流程,减少行政命令及人为干预,促进服务的有序化、法治化、规范化和人文化。同时将处理的全过程公开,让主办单位受到上级主管部门及群众的双重实时监督,从而进一步提高办事的效率,降低行政成本。

三是采用柔性服务,从根本上促进社会和谐。注重将充满柔情的人文关怀价值理性与冷冰冰的计算机工具理性有机结合,在服务人民群众过程中体现出人文关怀和服务至上的理念,根据社会阶层结构变化导致利益多样化以及思想价值观念多元化的客观现实,为公众提供更加具有针对性的服务,促进多元人群普惠满意,协调各类人群的多种利益关系,致力构建璜泾镇多元人群利益之间的均衡关系,最大限度地促进社会和谐。

四是成果初露锋芒,从全局上推动社会发展。在“云服务”体系建设过程中,璜泾镇社会事业稳步发展。先后被评为“江苏省文明镇”“江苏省‘六五’普法中期先进集体”“全省社会治安综合治理先进集体”“苏州市文明镇标兵”等,“深化云服务工作机制,推进镇村一体化便民服务新体系”项目荣获2012—2013年度太仓市纪检监察工作创新奖。该项目也获得苏州市宣传思想文化工作创新成果奖、第十二次哲学社会科学优秀成果奖,并被《群众》《唯实》《现代领导》《江南论坛》《新华日报》《苏州日报》《群众》等报纸杂志刊发,怀仁路“云服务”改造案例被《人民日报》头版头条和中央电视台报道。

四、工作重点和启示思考

通过理论研究、平台完善、队伍建设、资源整合等方式,“云服务”有效避免了基层社会管理中的一些问题,有效提升了政府服务的效率效能,也进一步拓展了社会管理服务的思路,为今后的社会管理创新提供了有益经验。

1. 以群众满意为目的,不断增强创新意识

基层的各项创新实践以及各项“民心工程”的推进,必须以满足群众的需求为导向、以群众的满意为目的。一是始终把握民生。坚持以人为本,把改善民生与促进发展放在同等重要的地位。以保障和改善民生为重点,多谋民生之利,多解民生之忧,解决好群众最关心、最直接、最现实的利益问题。二是充分反映民意。在谋划制度设计、实际操作落实的过程中,时刻以民声、民意为基础,积极听取群众的意见建议,吸收群众的智慧。三是强化创新意识。以创新的思维来破解基层管理中的难题,以创新的方法塑造工作中的亮点。各项创新

实践要以实际工作效果和群众的评价为考评标准。

2. 以职能转变为重点,持续提升服务能力

乡镇作为我国最基层的政权,上传下达,处于贯彻落实党和政府各项政策方针的第一线。今后璜泾镇的工作重点主要有以下几个方面:一是加快政府职能转变。加快政府职能转变步伐,从满足于听从行政命令、完成好指令性指标的强制性行政管理模式,转向引导型、示范型、协调型的工作模式。二是持续提升服务水平。最大限度地提高管制与服务的融合度,将有限的职能定位在提供优质高效的公共服务方面,改变原有的控制式管理模式,加快服务性政府建设。三是注重解决实际问题。加快职能体系的重新整合、归并,继续完善奖惩机制,提升基层窗口单位及其工作人员的办事能力和形象,努力形成精简高效、责权明晰、运转顺畅的职责体系。

3. 以体系建设为抓手,全力优化资源配置

要统筹推进各类创新工程,推动有限资源向基层的倾斜。一是加快简政放权。要以资金、政策、人才等方面的支持,释放基层政权的活力。乡镇要立足本地发展的实际,协调整合各方资源,破除各种体制性、机制性困扰。二是整合优化服务资源。打破部门分割,以“大部门、大服务”的理念实行工作人员调任轮岗,切实做到奖勤罚懒;大力推行政府购买服务方式,减少对基层的行政干预,增强基层自治组织的服务能力。三是培育和吸收社会力量。充分发挥社会多元力量在社会管理中的“正能量”,努力形成政府调控、社会组织、市民协同参与的社会管理新机制,有效解决目前存在的社会矛盾和问题,实现加强社会管理和降低社会管理成本的目的。

◆ 点评:

“前台小窗口,后台云服务”。璜泾镇政府借鉴互联网“云计算”理念,把政府服务资源进行“云整合”,把政府服务方式进行“云设计”。以“小窗口接单,云服务响应”的路径安排,通过一系列的制度设计和制度创新,特别是“接、约、办、访、评”的程序设计,把群众需求的多样性、急迫性和政府服务的高效性精准对接,充分发挥“云”的力量。通过体制内外的资源整合,线上线下的空间互换,群众得到了“互联网+政府服务”的全新体验。“云服务”的创新实践凸现了璜泾镇党委、镇政府为民的执政理念、惠民的执政方式和亲民的执政情怀。