

电话满意度调查今晚结束，市委书记对调查提出要求

今年访过的，明年都要查落实

文/片 本报记者 王金强



13日，德州市11县市区电话满意度调查进行到第6天，在当天的电话调查现场，德州市委书记吴翠云对调查活动的开展提出了要求。14日，德州经济开发区和德州运河经济开发区将接受群众满意度电话调查，至此调查将全部结束。

受访者不仅“打分”

还提建议

“我们这里的教学水平不怎么样，不是很满意！社会治安倒是挺好的，满意！我们这没工厂、也没污染，环境还挺满意的！”临邑县一位男士在接受访问时，除了说出满意度，还结合实际说出了当地的实际情況。听到这些，在场的相关部门负责人频频点头，时而记下一些受访者反馈的内容。

在德州市社情民意调查中心旁听室，记者留意到，此次调查内容涉及扩大就业、增加收入、医疗服务、中小学教育、环保、困难群众帮扶、丰富群众文化生活、社会治安和干部作风等八个方面。访问员依次对这八个方面的群众满意度进行了电话访问，不少受访者不简单说满意还是不满意或者基本满意，还提出一些建议和反映他们生活中的问题。

宁津县一位刚刚当上父亲的男士说，他对医疗方面不太满意，现在生一个孩子得花好几千，开个刀动不动就上万，希望当地的医疗条件进一步改善。

德州市考评办副主任卢瑞祥告诉记者，从这6天调查情况来看，医疗、教育、增收、就业等一直是群众关注的焦点，群众关心的各类问题在电话调查时得到集中反映。

德州市委书记吴翠云旁听完当晚的电话满意度调查说，每年的调查过程中发现的问题，到下一年调查的时候，要进行对照，来检验各个县市区对群众反映的问题抓



受访县相关负责人正聚精会神地旁听电话访问。

落实的情况。同时，要强调调查的透明度，加强宣传，让老百姓了解政府的工作，并参与到政府的各项工作中来，让更多的发展成果惠及更多的老百姓。

书记建议

访问让老太太也听懂

“要让60岁的老太太也能听懂我们的访问问题。”旁听完当晚的电话调查后，吴翠云提出了自己的建议，所访问问题之一的“您在当地居住了多长时间？”吴翠云建议访问员说得更加口语化、更加通俗易懂，比如，改成“您在这里生活了多少年？”，这样可以让一些老龄受访

者更易于听明白。

吴翠云还建议，访问员的语速可以适当慢一些。这样可以让受访者听得更清楚，也让受访者来得及反应过来，从而回答得更加准确，反映出群众的心声。提问时声音不要太生硬，这样可以增加访问的成功率。

相关负责人

边听边记下问题

电话访问开始后，临邑县和宁津县相关部门负责人认真地听着电话录音，不少人掏出手中的笔，当场记下受访者提出的问题。

临邑县教育局局长潘国英就

是其中一位。她告诉记者，“临邑县中小学素质教育做得还是不错的，但尽管如此，每次来现场旁听时，总是心怀忐忑，毕竟教育问题关乎千家万户，有些离群众的期望有距离。”潘国英说，但是每当她听到受访者反映的问题，还是觉得心里挺踏实的，毕竟带着问题回去，下一步的工作抓落实和查漏补缺，有了更直观的参考。

宁津县民政局局长刘俊利告诉记者，对困难群众的帮扶问题，群众反映的问题比较多，他感到身上的担子更重。带着群众反映的问题，他回去后，会借助元旦、春节临近的机会，加大摸排，掌握更多困难群众的信息和诉求，让更多困难群众得到实惠。