

民心的 倾听

黔西南州民意调查中心 著



中国社会科学出版社

民心的 倾听

黔西南州民意调查中心 著

中国社会科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

民心的倾听/黔西南州民意调查中心著. —北京: 中国社会科学出版社,
2017. 6

ISBN 978 - 7 - 5161 - 9784 - 4

I. ①民… II. ①黔… III. ①人民生活—研究—中国
IV. ①D669. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 018692 号

出 版 人 赵剑英
选题策划 刘 艳
责任编辑 刘 艳 徐沐熙
责任校对 陈 晨
责任印制 戴 宽

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号
邮 编 100720
网 址 <http://www.csspw.cn>
发 行 部 010 - 84083685
门 市 部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印刷装订 北京君升印刷有限公司
版 次 2017 年 6 月第 1 版
印 次 2017 年 6 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16
印 张 24. 75
插 页 2
字 数 351 千字
定 价 98. 00 元

凡购买中国社会科学出版社图书,如有质量问题请与本社营销中心联系调换
电话:010 - 84083683
版权所有 侵权必究

前 言

老百姓过日子的很多事儿只有找政府才能办，老百姓的一些事儿是政府必须给办的。百姓生活就是由这些过日子的事情构成的，如果政府不能扎实地办成百姓过日子的这些实在事儿，人民哪里会有什么小康生活？

百姓的中国梦就是过日子的那些实实在在的打算。你如果让他们这些实在打算的梦想都“落空”了，全社会上上下下的所有梦想最终也都会“落空”。这样的历史教训太多了。政府给老百姓办事儿，那是天经地义的。只有照着老百姓的心思办事儿，按照百姓的真实需要办事儿，政府才会受老百姓“待见”。

可是，老百姓有哪些事儿想要办，这些事儿老百姓喜欢以什么方式办，政府却不可能全都知道。那么政府怎样才能尽快知道老百姓是怎么想的，有哪些事儿要办呢？

黔西南州2013年成立了“民意调查中心”。这不是一个临时的草台班子，也不是装门面的样子货。它有实实在在的编制，有几十个专职人员，是体制内的职能机构，设在老百姓很容易找到的大街上，牌子很醒目，365天敞开着大门，老百姓能够随意进入。

如果百姓有事走进来想说说，会有人热诚接待并倾听记录。如果百姓没时间亲自登门来这个“中心”，给这里打个电话，或者发个网络信息，效果是一样的。这个电话号码和网址一直在“广而告之”。

“民意调查中心”不是一个只管电话转接的交换台，也不只是民间

信息的汇总分发站，更不会只管把所知事情移交到政府各职能部门去“转办”。一个部门转到另一个部门的“转办”，很多情况下是推诿和踢皮球的代名词。

老百姓分不清那么多政府部门，更不知道它们之间的详细分工和具体职能，“转办”会让老百姓在树林子一样密集的诸多政府部门中摸门不着，甚至晕头转向。即使好不容易找到了“门”，门槛也可能特别“高冷”。

所有这么多政府部门在老百姓眼里本来就应该是一个“一个”亲切的人民政府形象，它怎么就那么复杂，给人民办点儿事怎么就那么难呢？怎么让人民感觉着隔得那么远呢？

这个状态必须从根本上转变过来。

黔西南州的“民意调查中心”不是党办、政办和“转办”，更不是“推诿办”和“踢球办”，而是老百姓的“马上办”“直接办”“全都办”。百姓反映到这个中心来的事情，由这个中心立马找到直管部门，督办、查办、联合办，必须给出合理结果才算“办结”。然后还要回访诉求者，征求反馈意见，查询满意度。如果没有办好，那就上报“问责”。

通过“民意调查中心”这个平台，既能够普遍深入地了解人民群众的最迫切需求，又可以及时解决各种民生问题。同样，这些直接来自人民的诉求也是政府决策的最坚实参照。

在政府决策中，让民意占有更大权重，是从根本上改变从政思路和工作作风的突破口。

黔西南州的“民意调查中心”开办有些日子了，做了一些事，摸出了一些门道。现在选出一小部分讲出来，请大家看一看，多给些批评、指正，也帮助我们再多想想，怎样能够把“民意调查中心”办得更合老百姓的心思。

总得让百姓真心相信，你凭什么叫人民政府。

中共黔西南州委书记 张政

目 录

前 言 /001

第一编 民意调查工作案例 /001

娃儿的读书问题解决了 /003

盲人夫妻的心暖了 /009

致富道路通达深山老箐 /015

一个电话改变家运 /020

电压不足成历史 /024

麻货出山 /028

郑玲丽的三次流泪 /032

三年前的补贴款终于领到了 /037

解禁的 169 个农户 /043

浩浩落户记 /047

赵家渡观景台又清爽了 /052

多花二十万也值得 /058

毛兔养殖户吃下定心丸 /064

- 相让三尺又何妨 /069
- 迟到的核桃种植管护费 /076
- 儿子的住院费终于报销了 /081
- 三改喷漆房 /087
- 通向民心的品补公路 /094
- 湾塘河新语 /101
- 倾听蔗农的心声 /107
- 让树木扎根在民心里 /112
- 我要继续当好民意调查员 /117
- 两小时填平陷阱 /120
- 吉林段师傅转怨愤为点赞 /126
- “二女户”安居梦圆 /131
- 你们村就是山地旅游点 /136
- 迟发的抚恤金 /141
- 承诺重千钧 /146
- 一封寄不出去的信 /153
- 谁造成了官司熟人 /158
- 重病的羊群谁来治 /161
- 重复领款的追责 /164

第二编 民意调查工作方法 /167

- 接电话的“大学问” /169
- 政府的“形象代言人” /173
- 我们要做的是“1+1>2” /178
- 民意直通车 /181
- 责任心是“第一动力” /186
- 沟通从心开始 /189

- 把人民的利益放在第一位 /194
- 苦练基本功 /198
- 人民对美好生活的向往是我们的奋斗目标 /203
- 服务社会民生的重要平台 /207
- 让群众过上踏踏实实的日子 /210
- 把群众的事当成自己的事 /214
- 群众利益无小事 /218
- 以严谨高效的工作成就群众的幸福感 /222
- 真正成为群众的贴心人 /226
- 山道弯弯道阻且长 /231
- 群众工作很重要 /237
- 群众的事再小也是大事 /241
- 在创新中发展壮大 /246
- 做好民生工作要有“真功夫” /250
- “民意调查工作法”的成效 /256
- 尊重群众的知情权 /260
- 运用民意是民调工作的核心 /265
- 用群众的办法解决群众的问题 /270
- 探索提升社会治理能力的新路子 /273

第三编 精准施政的抓手 /283

——民意调查中心与政府职能部门的工作互动

- 连通民心的桥 /285
- 民心里的“麻九” /290
- 停电风波 /295
- 微信波澜 /302
- 为五保老人圆安居梦 /307

让“晴隆羊”走出大山致富百姓 /313

见微知著的后续行动 /318

一条公路的担当 /323

净化与保护 /328

提升政府服务的动力 /331

民调培训与部门联动机制 /336

附录一：新时期的群众路线和中国共产党 /342

附录二：政府怎样做事才能对人民的心思 /359

附录三：黔西南州民意调查中心工作流程 /388

第一编

民意调查工作案例

娃儿的读书问题解决了

一

2016年1月10日，册亨县民意调查中心工作人员来到张礼金家，对她拨打“12345”热线电话投诉的问题处理情况进行回访。

“感谢民意调查中心，帮我们把娃儿的读书问题解决了，我们对这个结果非常满意！”张礼金一个劲地说着感谢的话。

“只要处理结果你满意我们就高兴了，以后遇到什么难事，还可以继续联系我们，我们会尽力帮助协调解决的。”一位工作人员笑着说。

7岁的罗志翔和9岁的罗志凯躲在门边，听着妈妈与工作人员的对话，两人嬉戏着，祥和的氛围溢满了小屋。

而当时间回到2015年8月时，张礼金如热锅上的蚂蚁一样，正在四处奔走。

二

2015年8月的册亨，太阳如火一般，从清晨开始便一直热辣辣地灼烤着大地，温度不断上升，热浪袭人。

张礼金顶着烈日，为了两个娃儿读书的事，一个学校挨一个学校地跑着。

“老师，你看，我们一家人也不容易，帮帮忙，给娃儿报个名嘛！”

“老师，我们刚从广西搬家过来，请给娃儿报个名嘛！”

“老师，给我们想想办法嘛，让娃儿能上学！”

“老师，给娃儿报个名吧，我们是外地过来的，不容易！”

“老师……”

城里所有学校的招生报名处的工作人员都告诉张礼金：目前学校学生已经超出了规定的人数，教室实在装不下了，无法再收学生。

“唉，只是想把娃娃带在身边，想让娃儿能在县城上学，接受好一点的教育，想一家人团聚在一起，真的这么难吗？我该怎么办？该找谁帮忙？”

张礼金毫无头绪，只能在街头游荡，她不敢回家，怕面对孩子们期望的目光。

三

37岁的张礼金是册亨县秧坝镇人。十多年前，她在广西打工时认识了湖南籍小伙罗国华，两人相识相爱并组成了家庭，先后生下了一个女儿、两个儿子。在广西时，三个孩子都很小，都需要人照顾，张礼金只得辞去工作，在家带孩子，全家五口人全靠罗国华一人在外做木工的收入生活。

罗国华在外打工，每年只能在过年时才能回家与家人团聚，待上几天便又匆匆踏上打工的行程。

“爸爸，我在家会听妈妈的话，会好好读书的。”临别时，孩子们总是依依不舍地送他出门，眼泪汪汪的。

这样伤痛的离别场面是张礼金一家每年都要面对的。这几年，孩子们都长大懂事了，每一次的送别更让张礼金和罗国华感到不忍，也让夫妇俩下定决心：等条件好点，就一家人在一起，不要再分开了。

“爸爸，我们也要去册亨，去妈妈的老家多好啊！”罗志翔拉着父亲的衣角哭喊着。

张礼金看着不停哭泣的儿女，泪眼婆娑，她跟丈夫说：“这次去册亨打工，就全家都搬过去吧，前几年也赚了点钱，能负担得起搬家的花销。无论再苦再累，一定要把孩子们带在身边。”

罗国华在广西接到的活越来越少，收入也减少了。张礼金的亲戚告诉他们，这几年家乡发展比较好，都在搞建设，能接到的活比较多。为了能接到更多的活来增加收入，更为孩子的未来着想，罗国华带着一家人搬到了册亨。这天是2015年6月15日。

刚到册亨，罗国华就到工地上班去了，张礼金则四处打听落脚的地方，好不容易才找到可以租住的房子。房子很简陋，两室一厅一厨一卫，80多平方米。

搬家后，罗国华就赶制出了两套桌椅，一套放在客厅里用来吃饭，另一套摆在书房给孩子写作业，除此之外家里值钱的电器就只剩下一台二手电视和一个新冰箱了。

四

张礼金继续在册亨街头四处游荡，心里没有着落，想着往事出神。“礼金，你要去哪里？”一个声音在耳旁响起。

“哦，三妹啊。”张礼金抬起头。

“好久没看到你了，从广西回来了啊？”三妹热情地拉着张礼金的手寒暄起来。

“是，回来了，这不正在到处给娃儿找地方读书嘛！读初中的老大已经在者楼中学报上名了，但是两个读小学的娃儿找了很多学校，人家都不收！”张礼金边说边叹气。

“实在没有办法，就打‘12345’反映一下，那个电话管用，我的一

个朋友遇到困难，打了这个电话就解决了。前段时间，村子头李老奶没领到什么补贴，一个电话过去，就领到钱了。”三妹说“12345”这个电话时滔滔不绝的。

“直接打‘12345’就行啊？跟他们说娃娃读书的事就可以了么？”张礼金觉得像抓到了根救命的稻草似的，赶紧掏出电话，几下就拨通了。张礼金对着电话，一口气把这几天所有的委屈都吐了个干净。说完，张礼金眼睛都有些湿润了，突然觉得轻松不少。管它那么多呢，试一试吧。

2015年8月17日，张礼金第一次把孩子上学的希望寄托在一个电话上。

8月20日，张礼金的诉求被转到了册亨县教育局，有关部门要求该局协调办理、解决张礼金的娃娃读书的事情。

册亨县教育局的韦臣祥和张友勇接到为张礼金家娃娃联系学校读书的任务后，马上开展工作。在详细了解张礼金家的情况后，二人就开始一个学校一个学校地联系。

过程并不顺利，原因是县城学校都出现了“大班额”的问题，正常一个班是45人，现在每一个班已经有50多人了。

韦臣祥说，这几年，很多家长都“舍近求远”，想尽办法把孩子送到师资力量比较强的学校。为了能上好学校，不少家长找熟人、托关系，想方设法地把孩子放在县城里比较好的那几所学校就读。为了确保教育质量，各级教育部门一直在抓“大班额”的问题，严控每个班的学生数量。

县城几个小学报名处的工作人员也很无奈：最头疼的是每学年开学新生报到时，原本学校的招生计划已定，但往往会有很多“计划外”的学生要求入学。不是学校想招这么多学生，而是家长们若是看中了某所学校，就会通过各种途径，把孩子送到学校来。老师们告诉家长，教室坐不下了，但他们说学校会想办法的，不管什么规定不规定，总不能让



罗志翔和罗志凯跟姐姐一起学习

娃娃没有书读，每所学校都在尽最大努力地满足家长的需求，把这部分学生临时分派到已编定的班级中，学生人数因此总是超出许多。尽管如此，还是不能完全满足需求。

韦臣祥和张友勇一个学校一个学校地“数”了一遍，终于等到县城边的公办田坪小学回话：“还可以再加两个学生进去，只是上级来检查出大额班级，教育局要认账。”

8月25日，张礼金接到了张友勇的电话，通知她带着小孩于9月1日到田坪小学报名。

张礼金接到电话时，难以掩饰激动之情，不停地说：“谢谢，谢谢……”

罗志翔和罗志凯知道能上学后，高兴得在家蹦蹦跳跳了一整天。

五

近几年来，黔西南各项事业都在快速发展，越来越多的外来务工人员不断涌入，如何解决这部分人的子女入学问题，成了一大难题。

2015年5月18日，贵州省政府印发《关于进一步推进户籍制度改革的实施意见》，意见指出：畅通随迁子女的就学渠道。已经申领居住证的随迁子女，小学、初中入学应与当地户籍学生一样，实行划片免试就近入学和对口直升的政策。

好政策在最后落地时，总会遇到这样或那样的问题和困难。

韦臣祥说：“这几年，在册亨有很多像罗国华一样的外来务工人员，他们来到册亨找工作，并带着孩子过来上学，都来寻求我们的帮助。这些外来务工人员对于教育资源的要求也越来越高。政府要求对待外来务工人员的子女要与当地人一样，要公平地对待他们。2015年9月份，册亨县城的几所小学就接纳了30多个外来务工人员的子女读书。”

“在广西那几年，公校是报不了名的，娃儿读书都是上私校，一年要交几千元的学费，真的承担不下来了。这次搬到册亨来，娃儿能进公校读书，交的费用和当地的学生一样，这是我没有想到的。以前遇到困难事，都是自己想办法解决，实在解决不了的就忍了。现在有这个‘12345’书记、州长热线电话，觉得能解决很多事，能让我在这里安心生活下去，我们打算就在册亨安家了！”张礼金对未来充满了信心。

（尹婷梅）