

展鸿公务员考试录用模拟卷 009

《申 论》

满分：100分 时限：150分钟

一、注意事项

1. 申论考试与传统的作文考试不同，是分析驾驭资料的能力与表达能力并重的考试。
2. 作答参考时限：阅读资料40分钟，作答110分钟。
3. 仔细阅读给定的资料，按照后面提出的“作答要求”依次作答在答题纸指定位置。
4. 答题时请认准题号，避免答错位置影响考试成绩。
5. 作答时必须使用黑色钢笔或签字笔，在答题纸有效区域内作答，超出答题区域的作答无效。

二、给定资料

资料1

“证”的功能有所不同，有的是为了证明身份，有的是为了表明能力，当然还有一种“证”，单单为了证明“某人拥有做某事”的资格，这样的“证”往往都与行政指令相关。“门难进、脸难看、事难办”，是官僚主义作风的典型表现，老百姓最反感。反感不光是因为大家对它的心理感受不好，反感更是因为它是真折腾人、真耽误事。

B小姐晒出了自己办理二胎准生证所需的资料与证明，十几个“证”与数十张A4纸摆在一起，颇有气势：“3个户口本，6张结婚证，2个独生子女证，1个生育服务证，1个出生证明本，22张复印件，10张证明信，22个单位公章，6个人按的74个手印……”

Z先生家在外地，公司派他出国，需要办因私护照。由于缴纳社保不足一年，按规定他必须回户口所在地办理。为了办护照他回到三百多公里外的老家多次，跑了大半年一直没有办下来，每次去都还要看办事人员的脸色。Z先生这已经是第五次来办护照了，前几次都因材料不齐无功而返。这次他该准备的材料都备齐了，结果办事人员又说发现了新问题。

据调查显示，80.9%的受访者表示自己遭遇过类似的事情，只有19.1%的受访者表示没有遇到过。“不说明具体流程，多次要材料”“互相推诿”及“脸难看”占据前三位。此外，“信息不对称，流程繁琐”“难找人”和“要好处”分列其后。交叉分析结果发现，一部分受访者甚至表示，上面列举的各种“难”他们全部遇到过。对此，一些网友也描述了自己的经历。

网友A说，“有一次他去教育局，进了办公室一共就俩人，一个看电影一个玩游戏，玩游戏的说，等打完这一局。”这位网友还表示，“有一回补办身份证，工作人员非得等他给出‘非常满意’的评价后，才把户口本和回执还给他。”

网友B说，他补办个身份证，派出所和学校互相推诿，都说身份证在对方手里，来回折腾了6次，每次都得1个多小时，在他终于都被气哭了以后，工作人员才承认，原来身份证已经丢了。

网友C称，“记得之前去政务大厅交会计从业资格报名费的时候，财政局的那个柜台里坐着五六个人看报纸，态度极其恶劣，看我们是学生就凶巴巴的，从包里掏钱的时候还凶凶地喊‘快点’！”

资料2

S市许多市民反映，在市不动产登记中心办个证，居然要凌晨三四点去登记中心排队。据了解，S市不动产登记中心于去年7月1日正式挂牌成立，共有3个窗口负责不动产登记业务申请受理。但该中心每天只投放50个号，只要50个号办完了，即使窗口闲着，也停止办证。“宁让群众多排队，不让职工多加班。”不动产登记中心负责人Z某在接受约谈时说。最初，由于为民服务意识淡薄，中心在未经请示的情况下，擅自决策限号受理业务。不动产登记中心对存在的问题，只是一味强调办公场地、硬件设施、流程设置等客观条件受限，未采取实质整改措施。

A市“丁义珍”式窗口位于当地房产交易中心三楼，是该中心的制证窗口。该窗口是半封闭式的，只在刚到成人大腿的位置留有供人递送材料的窗口，高度远低于1米，窗口前也没有提供座椅。前来办事的群众只能半跪或者半蹲在窗口前办理业务，以仰视的角度和坐在里面的工作人员交流。A市房管局回应，网友反映的“丁义珍”式窗口实际为房产档案查询窗口，该窗口并非普通业务窗口，为了保障房产档案的安全及防止个人信息的泄露，需使用透明玻璃隔断，但同时也安装了方便沟通的传话器、叫号机，放置了可移动凳子、等候区条椅。为了避免类似情况的发生，A市房管局将增加可移动凳子的数量，安排更多地工作人员接受咨询、引导群众，方便群众办理业务。

目前，各地正在倡导和落实城市管理的精细化。像绣花一样管理城市，要求公共服务要更加注重细节的打磨和完善，而蹲式窗口的存在、意见表达机制的缺失，正反映了在城市管理的设计和运转上还存在粗糙之处，相互之间的衔接尚未做到严丝合缝。但不能小看这些缝隙，这往往会恶化群众对公共服务的体验和评判，进而伤害政府的公信力。

资料3

“工作好不好，群众说了算。”窗口服务工作直接面对的是广大人民群众，是政府部门与老百姓之间直接交流和接触的平台，其服务质量的好坏直接影响到政府部门在老百姓心目中的形象。8月23日至30日，N县目督室、县效能办、县行政审批局、县热线办、县电视台等部门，组成3个明察暗访组，以现场查看、模拟办事、随机查访等方式，对全县32个乡镇（街道办事处）便民服务中心、12个县直部门服务窗口、4个重点企业事业单位、20余个村（社区）便民服务站及经济开发区管委会进行了明察暗访。

督查中，督查组发现各单位普遍重视“政务便民服务不到位”整治工作，在服务大厅场地、设施、制度标准化建设等方面规范有序，政务服务大厅运行良好。但也存在个别部门细节监督管理不力，个别人员纪律意识淡薄等问题。部分单位便民服务中心资料摆放较乱、卫生状况较差。个别单位空岗、缺岗现象突出。城北工商质监所人员公示牌显示共有12名工作人员，8月23日15时10分，仅有2名工作人员在办事大厅，无法提供其余人员去向及签到情况；城南工商质检所人员公示牌显示共有12名工作人员，8月23日16时20分，仅1名工作人员在办事大厅，不能提供其余人员去向和假条；平安街道办事处K村公示牌显示共有7名工作人员，8月27日9时45分，仅见1名工作人员，也未能提供缺岗人

员去向及假条。某些乡镇便民服务中心还采用分散式办公，群众办事不便；县社保局一楼办事大厅办事群众极少，二楼办事群众拥挤嘈杂、秩序较混乱。部分单位资料上报不及时，未按要求报送整治方案和月度情况总结。

资料 4

一支代办员队伍时下出没在 W 区的村与社区，主动上居民家讨事做，在群众办事“跑一次”之前先“抢跑”。前天，该区 M 镇 S 村村民徐某准备好了开办农家乐的材料在家候着，不一会儿代办员小汪就来收了。核对完所有资料后，小汪告诉徐某：市场监管所第二天会派人进行现场核查，核查无误后随即发证。

小汪的“不请自来”是因当地推行的网格红色代办机制。作为当地“最多跑一次”向村里延伸的代办员，小汪担负着信息采集、情况处置、政策宣传等职责，在做好本职工作的同时，还要积极帮助群众代办各类便民服务事项。前些天，小汪在日常走访中得知徐某正在为开办农家乐手续发愁，他随即联系镇便民服务中心窗口工作人员，详细了解开办农家乐的具体办事流程和所需材料。

M 镇地处山区，年轻人大多在外发展，各村都是老年人居多，平时来镇上办理医保社保、惠农补助等服务出行总有不便。今年，该镇按照“两减两增”的要求，持续深化全科网格建设、提升办事效率，将全科网格由原先的 54 个缩减为 13 个，配备了专职网格员 13 名、兼职网格员 65 名，组建了代办员队伍，实行店小二式服务。目前，该镇网格代办员已替群众办成各类业务 230 余件。“通过组建‘网格红色代办队伍’，提高了‘最多跑一次’成效，将‘最多跑一次’变‘为你跑一次’，用我们的辛苦指数换取群众的方便指数。”M 镇党委书记说。

近日，C 市投资项目审批服务领域建立了“保姆式”帮办机制。凡符合压缩审批时限要求的项目，均会指派党员志愿者成为帮办员跟进项目，参照时间节点进行全流程“保姆式”跟踪帮办，时时了解项目审批进展，第一时间联络相关部门、为项目的顺利开工清除障碍、排忧解难。此外，“保姆式”帮办服务还对之前已经立项，目前尚处于审批过程中的所有项目进行跟进，共排查出 6 个符合压缩审批时限清单要求的项目，加上新赋码的 3 个项目，总共有 9 个项目皆配有党员志愿者跟踪帮办。从目前的进展看，有 7 个项目的进度均领先于计划的时间节点，实现审批提速 20%至 30%以上。

T 市 F 镇 D 村村民来到村服务中心，取号后走进视联互动申办公室。在工作人员指引下，村民“刷脸”办事，不到 10 分钟就领到了补缴通知书。“真方便！”村民说，搁在以前，他要先跑到村里交材料申请，由村里向镇里提交申请，镇里下发补缴通知书到村里，他再来领取。这样一来，至少要跑 2 趟、等上一个星期，而通过远程视频，几分钟就办好了。

这得益于 T 市开发启用的电子政务高清视联互动服务平台。该平台采用先进的视联网交互技术，对人像、语音、数据、审批结果等信息进行平台化整合，通过与现有审批信息系统的兼容，实现高清实时、双向互动的远程审批。“第一批 157 项针对村社居民的服务事项已上线，不出村即可办理。”T 市行政审批服务中心业务科科长陈某介绍。接下来，他们将推动平台覆盖所有镇（街道）、村（社区）。

资料 5

近日，N 市本级第一批“一次办妥”办事事项清单公布。这一消息在微信、客户端、手机报等平台上引起热议，网友盛赞“一次办妥”不仅有助于营造更加宽松便捷、优质高效的营商环境，还实现了数

据、信息共享，程序简便，让政务服务更高效。

网友D：“前几天，我办理股权出质登记，办理时间竟然已经由法定时限的15个工作日缩短为1个工作日了，办事速度让我吃惊，这在过去没有一两个星期是很难办到的。速度快、服务好，这样的‘一次办妥’才是我们老百姓‘幸福感’、‘获得感’的来源。”

网友E：“前几天我在市工商部门办理营业执照时，亲身感受到了工商部门的工作变化：优化工作流程、工作标准，简化程序，由法律规定的30个工作日办结压缩为5个工作日。所有材料全部实行当场登记、当场受理、当场核准、当场发照，实现了‘审核合一、一人通办’。”

网友F：“‘一次办妥’改革快速提升了行政效能，推动企业创新发展的质量越来越高，转型升级的动力越来越足，让企业实实在在享受到了改革红利。实质是把市场这只‘无形之手’和政府这只‘有形之手’叠加在一起，从而发挥出最大的效应，这也是政府职能转变的重要一笔。”

网友G：“‘一次办妥’改革，核心是厘清政府和市场的边界，通过打造‘有为政府’推进建设‘有效市场’；基点是坚持以人民为中心，通过便民惠民增强人民群众的获得感；本质则是构建透明规范高效的权力运行机制，把权力关进制度的笼子。‘一次办妥’改革能切实提高政府行政效率、优化服务质量，全面推广很有必要。改革关键在于打通电子政务建设渠道，打破信息孤岛，实现数据共享。”

资料6

过去，门诊遭遇以上两个麻烦问题，医生看病缺乏诊治依据，为了保障患者后续治疗方案的完整性和延续性，不得不花功夫进入另一个工作系统——住院系统，进行查询；有的患者则自己想办法到病案室去查询复印住院病历资料。

而如今，X市第一医院通过优化信息系统流程，在全面实行电子病历的同时，又对病历系统进行升级——门诊与住院病历系统实现互联互通。医生可直接在门诊系统查看住院信息以及各种检查信息，也可在住院系统调阅门诊病历信息。

“以前，门诊和住院是两个独立的工作系统，如果患者在我院有住院记录，医生得分别进入两个病历系统才能查询到病历信息，而现在两个系统相互打通，查询更为便捷。这短暂的时间节约下来，医生就能多看几位病人。”质量管理科科长朱某说道。

门诊系统与住院系统的互联互通，一方面突破了以往门诊与住院系统之间病历信息“孤岛”的瓶颈，长久存储患者就诊信息数据；另一方面也实现有效比对既往就诊数据，让医生诊治更加精准，也使接诊过程变得更加便捷高效，减少患者等待时间，提高就医效率。值得注意的是，实现系统自动关联门诊与住院信息的关键条件是：实名制就诊。要求患者必须使用市民卡或身份证诊疗，保证就诊患者的身份识别信息一致。由于系统数据迁移需逐步推进，要实现完整的门诊-住院系统信息互通查询。

另外，在几步之外的“Z省医疗电子票据打印机”旁，轻扫社保卡，12秒后，伴随着“吡”的一声，打印机就吐出统一电子票据。这张由机器打印出来的电子票据上，列出包括药费、床位费、检查费、手术费在内的17项费用，并有专门的查验二维码。整个“一站式”出院流程耗时8分钟。

医院财务科负责人华某表示，传统的出院模式，患者在护士站结算后，需到住院大楼一楼的窗口排队结算、交付票据，整个过程需要半个小时左右。“病区护士站完成出院结算及电子票据自助打印同步实施，最耗时的人工窗口排队环节没有了。”华某说，“在门诊，自助结算、诊间结算等服务已经比较成

熟，但由于出院环节相对复杂，出院病人一直是智慧服务的‘死角’。”省卫计委相关负责人表示，出院票据电子化提高了医院的流转效率，还解决了医院票据核销繁琐、存储不便等难题。

资料 7

全程电子化登记平台的上线改变了传统登记模式，但在实践中全面推开仍存在障碍。自该系统开通以来，Y市提交网上注册申请的企业共有75家，不到同期注册企业的5%，其中由代理中介机构申请的有69家，而审核通过并办结的52家企业则全部为代理中介机构申请。造成这个困局的主要原因是在于各地对于“住所使用证明”要求不尽相同，使得该系统没有对这一登记内容进行统一设计，群众无从知晓具体规定及材料要求。以Y市为例，涉及住所登记证明的表格有四张，不同的企业经营范围需要提交的表格也不相同，群众必须对于住所规定有相当程度的了解才能准确提交相关资料，且表格涉及房屋产权人、经济管委会、村（社区）、街道等多方意见，在缺乏指导的情况下填报难度较大。

我国目前仍无统一的商事登记立法，作为行政审批依据的法律法规政出多门，各个市场主体类型又有其专门法律。缺乏“制度靠山”使得基层窗口登记人员对于审批程序理解较为模糊，很多细节问题仍需另行商榷，难以准确迅速答复。以“民用爆炸物品销售”许可为例，工商总局将其列入“企业变更登记、注销登记前置审批事项”，但实践中，若该企业变更法定代表人，根据《民用爆炸物品销售许可实施办法》，仍是营业执照登记部门先变更再进行许可证变更。同时，部分改革实施意见并不适用于所有市场主体类型，导致各市场主体改革步调不一致，准入门槛有高低。

今年7月开始“多证合一、一照一码”改革施行将近两个月，T市一共核发“多证合一”营业执照521户，其中516户为营业执照与住房公积金缴存登记合为一体，而其他许可事项合一登记则寥寥无几。以再生资源回收经营者备案为例，申请书需要填写监控设施情况，要求回收生产性废旧金属的再生资源回收企业安装监控探头数目不得少于5个，并提供经营场所内部结构平面示意图。对特定行业设置条件，是最大限度地保障生产安全，实现从严管理的必要条件，但在实践中，企业设立之初往往不具备此类许可和审批的特定条件，选择“多证合一”反而提高了相关市场主体办理登记注册的门槛。目前Y市新成立的再生资源回收企业6家，无一选择“多证合一”登记。

在现行制度下，市监、税务、银行、人民法院等部门各自有其内部的企业信用等级分类标准，如税务部门的“非正常户”，但这些信用分类往往各自为政，无法形成合力。市监部门推行的异常经营名录和严重违法失信企业名单往往也仅在市监部门内部对其进行限制，不会在全社会范围内对其股东或者管理人员的个人信用产生影响，失信企业往往可以采用退出市场的方法逃避行政单位和社会对其所作出的失信行为处罚，异常经营名录和严重违法失信企业名单流于形式，因此企业对于被列入异常名录也并不重视，往往等到企业需要变更、注销时才被动申请移出异常名录，“一处失信，处处受限”并没有落到实处。而对于在登记过程中提供虚假材料骗取登记、或恶意利用企业注销程序逃避债务或侵害他人合法权益的行为，因为没有法律依据，追责措施也难以落实，缺乏威慑力。离开惩戒谈便利，无助于形成一个良性循环的信用信息体系。

资料 8

习近平总书记指出：“必须贯彻以人民为中心的发展思想，以信息化推进国家治理体系和治理能力现代化，统筹发展电子政务，构建一体化在线服务平台”。李克强总理在“放管服”全国电视电话会上

指出：“要打破‘信息孤岛’，提高政务服务便利化水平，让群众办事少跑腿，努力实现‘最多跑一次’。”

俗话说“通则不痛”。社会公众办事过程中的诸多难点、痛点、堵点问题，很大程度上是由于“各自为政、条块分割、烟囱林立、信息孤岛”而造成的。打通政务服务的大动脉，以成为推进“互联网+政务服务”，是让人民更有获得感的关键。“问计于民、问需于民”是执政兴国的基础和前提，要切实解决“互联互通难、信息共享难、业务协同难”等长期存在的硬骨头、老大难问题。加快建设全国一体化在线政务服务平台，打造人民满意的在线政务服务，推动政务服务从政府供给导向向群众需求导向转变，从“线下跑”向“网上办”、“分头办”向“协同办”转变，全面推进“一网通办”，提高政务服务水平，便利群众办事创业，进一步激发市场活力和社会创造力，建设人民满意的服务型政府。

三、作答要求

(一) 根据给定资料 1~3，概括在政务服务中存在的主要问题。(20 分)

要求：(1) 全面、准确、简明、有条理；(2) 字数不超过 300 字。

(二) 请你归纳给定资料 7 反映的问题，提出关于进一步推进“最多跑一次”改革工作的对策建议。(30 分)

要求：(1) 紧扣资料，内容全面；(2) 层次分明，有逻辑性；(3) 字数不超过 600 字。

(三) 结合你对“问计于民、问需于民”的理解，参考“给定资料”，联系实际，自选角度，自拟题目，写一篇议论文。(50 分)

要求：(1) 主旨明确，内容充实，结构完整，论述深刻；(2) 参考“给定资料”，但不拘泥于“给定资料”；(3) 思路清晰，语言流畅；(4) 字数 1000~1200 字。

展鸿公务员考试录用模拟卷 009

《申论》参考答案

(一) 根据给定资料 1~3, 概括在政务服务中存在的主要问题。(20 分)

要求: (1) 全面、准确、简明、有条理; (2) 字数不超过 300 字。

【参考答案】

政务服务中存在的主要问题: 1. 官僚主义作风: 态度恶劣, 为民服务意识、纪律意识淡薄, 办事互相推诿, 整改意识不到位, 要好处, 没有责任心。2. 细节监管不力: 便民服务中心资料摆放较乱, 卫生情况较差; “难找人”, 空岗、缺岗现象突出。3. 信息不对称, 流程繁琐: 不说明具体流程、多次要材料, 群众办事耗时费力。4. 蹲式窗口: 群众只能半跪或者半蹲在窗口前办理业务, 以仰视的角度和坐在里面的工作人员交流。5. 意见表达机制缺失, 城市管理的设计和运转上存在粗糙之处。6. 采用分散式办公导致群众办事不便; 办事楼层设置不合理, 出现拥挤嘈杂、秩序混乱的现象。7. 资料上报不及时, 未按要求报送整治方案和月度情况总结。(285 字)

(二) 请你归纳给定资料 7 反映的问题, 提出关于进一步推进“最多跑一次”改革工作的对策建议。

(30 分)

要求: (1) 紧扣资料, 内容全面; (2) 层次分明, 有逻辑性; (3) 字数不超过 600 字。

【参考答案】

在推进改革工作的过程中, 仍存在一些障碍: 1. 操作难点: 全程电子化登记平台的上线改变了传统登记模式, 填报难度大, 系统资料整合不到位。2. 制度盲点: 法律法规政出多门, 部分规定已落后于改革步伐, 参照意义有限, 各市场主体改革步调不一致, 准入门槛有高低。3. 前进赌点: “多证合一”登记事项有待进一步简化, 程序繁杂, 登记的寥寥无几。4. 惩戒痛点: 信用信息公示平台中的信息尚未在市场交易中发挥应有的作用, 追责措施也难以落实, 缺乏威慑力, 企业不重视。

对此, 提出以下对策建议: 1. 完善和推广全程电子化登记系统。防止企业盲目勾选后置审批, 增加监管成本; 加强全程电子化服务模块, 提高系统传播度和公众知晓度。2. 加强制度顶层设计, 完善法律法规。出台商事登记实施细则, 修订各市场主体特定法规, 使市场主体均享改革红利, 明确企业主体责任。3. 进一步整合简化“多证合一”登记。简化办事程序, 降低企业办事成本, 提高并统一企业商事登记的准入门槛。4. 升级监管力量, 加大对商事登记中虚假登记的处罚力度。利用倒逼机制, 形成个人对自身信用记录负责的社会信用体系。推行协同监管和综合执法, 建立跨部门联动响应机制和失信惩戒机制, 完善和丰富经营异常名录制度, 加大惩戒力度和威慑力。5. 提高信用信息的使用效率及共享程度。增强信息公示功能, 建立公告推送服务, 使公告的效用发挥到最大。(556 字)

(三) 结合你对“问计于民、问需于民”的理解, 参考“给定资料”, 联系实际, 自选角度, 自拟

题目，写一篇议论文。（50分）

要求：（1）主旨明确，内容充实，结构完整，论述深刻；（2）参考“给定资料”，但不拘泥于“给定资料”；（3）思路清晰，语言流畅；（4）字数1000~1200字。

【参考答案】

问计于民 服务于民

“治国有常，而利民为本。”政治乃众人之事。问计于民、问需于民、问效于民，这正是落实以人民为中心的发展理念的生动写照。贯彻为民服务的基本理念，提高政务服务便利化水平，让群众办事少跑腿，是让群众更有获得感的关键。治国理政，问计于百姓，才能把握群众所思所想所盼，凝聚民心民智民力，激发社会活力，开创改革发展新局。

问计于民，在于从群众的需求出发，而不是从任何良好的个人愿望出发。政务服务是政府与群众之间最基本的链接，如果这条链接出现问题，将直接影响群众对政府的信任。群众最反感的便是“门难进、脸难看、事难办”的官僚主义作风。有的地方为民服务意识淡薄，设置“丁义珍”式窗口；有的地方“难找人”“要好处”，办事效率低；有的地方分散式办公，秩序混乱，群众办事耗时费力。“工作好不好，群众说了算。”基层是最大的课堂，群众是最好的老师。谋划发展，最了解实际情况的，是人民群众；推动改革，最具首创精神的，也是人民群众。切实解决群众困难，以群众的愿望推动发展，才是发展的根本。

能否问计于民，不仅反映群众观念、群众立场，更体现执政智慧、执政能力。站在群众的立场上，学会换位思考，尊重百姓愿望、体会百姓感受、维护百姓利益，才能“使决策符合民意、让政策赢得民心”。政务服务涉及面广，则要更加注重细节的打磨和完善。群众“办证难”“办事难”是长期存在的顽固难题，即使部分地区已经加快改革，实现“最多跑一次”，还是存在便民服务不到位的问题。这些细小的服务问题，往往会恶化群众对公共服务的体验和评判，进而伤害政府的公信力。聆听群众呼声，尊重群众意见，捍卫群众权益，把增进人民福祉视作改革最大的出发点和落脚点，是改革题中的应有之义，更是现代服务型政府的治理之本。

问计于民，问的是“计”，求的是“行”。群众的切身体验是政务服务改革的试金石，而破解改革难题，智慧就蕴藏于群众之中。了解群众需求，改革才能有的放矢；对准瓶颈和短板，改革才能找准抓手。近年来，“一次办妥”“保姆式”帮办机制等全面推进；不动产登记、投资审批和市场准入等重点领域改革取得新突破；“信息孤岛”等顽疾正被加快破除。但改革成效的评判权在群众手上。我们要以痛点为起点，毅然告别前期阶段那些“低垂的果实”，以更大的勇气和毅力推进落实。我们要在问计于民中增强改革的实效。解决“互联互通难、信息共享难、业务协同难”的老大难问题，啃下硬骨头，政务服务改革才能有更多的实绩。

“为政之要，关键在人。”千计万计，群众路线是第一计；千难万难，问计于民就不难。提高政务服务水平，进一步激发市场活力和社会创造力，才能建设人民满意的服务型政府。一点一滴积累，一步一个台阶，我们的改革发展之路，一定能走得自信、走得坚实、走向成功。（1123字）