
给定资料

1. 我国已进入改革发展的关键时期，空前的社会变革带来巨大活力，同时也带来各种矛盾和挑战。要化解这些矛盾、应对这些挑战，就必须深入推进基层社会治理创新。

在创新基层社会治理的过程中，政府要在原有体系的基础上，不断调整力量架构，建立更具开放性和包容性的治理体系，从控制型政府向服务型政府转变，成为社会需求的收集者，社会服务的遴选者，社会服务资金的提供者，社会秩序的维护者。

十八大以来，以习近平同志为核心的党中央为核心的新一届中央领导集体高度关注中国基层发展，围绕基层实践与顶层设计关系、基层改革创新、基层干部培养等重要问题提出了许多新论断。习总书记指出，全面深化改革任务越重，越要重视基层探索实践，中央通过的改革方案落地生根，必须鼓励和允许不同地方进行差别化探索。习总书记强调，党的工作最坚实的力量支撑在基层，经济社会发展和民生最突出的矛盾和问题也在基层，基层是一切工作的落脚点，社会治理的重心必须落实到城乡、社区。必须把抓基层打基础作为长远之计和固本之策，丝毫不放松。

2. A 市政协会同市委、市政府多个部门，以“加强农村基层治理现代化建设，改善农民生产生活条件”为题，先后赴 7 个郊县，通过听取汇报、实地调查、问卷调查、座谈讨论等形式，进行了深入调研。

调研发现，A 市在加强农村基层治理现代化建设、改善农民生产生活条件、建设社会主义新农村、促进城乡一体化工作等方面已迈出了坚实的步伐，并取得了一定的成绩。

同时，调研中还发现，A 市部分农村地区发展过程中还存在着一些问题。以下材料是调研情况的摘编。

近些年来，一些地方施行撤点并校。撤点并校在改善乡村学校办学条件、提高办学效益和质量的同时，也带来了部分学生上下学路程远、交通安全隐患多、生活成本增加等新问题。

新农保制度已实施多年，但保障水平低。据估算，即便按每年 500 元的档次缴费，农民每月能领取的养老金总额也仅有 129 元。基层卫生院缺乏必要的检测设备，部分医疗设备陈旧、老化，不能满足人民群众的需要。病房床位少，一般乡镇卫生院的床位都在 100 张以内，每 300—500 个农民才有一个医疗床位，村级卫生室基本没有医疗床位。

通过福利彩票、体育彩票基金，有条件的地方建设了一些文化、体育设施，但平时基本处于闲置状态。最有进步的活动就是广场舞，从城镇发展到农村，成为农村文化事业发展的极少亮点之一。农村书屋、农村电影，基本都是为完成任务进行例行工作，花了钱，没有效果。

农村的房舍，街道建设散乱无序，农民迫切希望整治村庄环境。农村通行条件差，给农民的生产生活带来诸多不便，农民迫切希望加强乡村道路建设，提高管理水平，实现公交村村通。由于缺少配套的公共设施，垃圾污染严重，农民迫切希望提高饮水质量，喝上清洁卫生的自来水，使用上清洁能源。

当问到“您对你们村的发展有何期待和建议？”时，83.7%的农民最希望政府加强用水、道路、住宅、生态、绿化等建设。尤其是偏僻村组条件落后，希望继续完成农村道路硬化和改善农村环境。71.3%的受访农民期望解决好农田水利基本建设，并加强管理和维护，为农田正常灌溉保驾护航。

乡村“空心化”问题日益凸显。乡村“空心化”使乡村治安情况出现了一些新特点，包括盗窃侵财类案件发案率高、由邻里纠纷和家庭矛盾引发的治安案件增加，村霸乡霸活动抬头等。一名农民对实地调研人员这样总结农村治安状况的恶化：“如果养猪，就要每天晚上守在猪圈旁。如果养牛，也要每晚守在牛棚旁，根本想都不敢想在家睡觉。”调查还发现，犯罪团伙在农村地区的影响增加，有些犯罪团伙在村子之间流窜作案，有些则长期驻留。一些地方团伙制造假货、非法开设枪支制造工厂，甚至制造毒品，以此来快速脱贫，城市犯罪团伙在遭到公安部门的打击后，转入农村活动。由于农村地区地域广，更容易隐匿违法活动。此外，许多村庄的劳动力全部外出打工，留下老人和孩子，而他们很容易受到不法人员的侵害。由于没有父母的有效监管，农村留守儿童违法活动增多。

伴随城镇化进程的推进，许多高污染企业不断向乡村和山区转移。在一些经济发展比较好的郊县，乡村已变成“大工厂”，工业废气、废水、固体废弃物随意排放，乡村水染污十分严重，并且因此引发了多起群体性事件。此外，还存在农村资源过度开发，畜禽养殖污染物随意排放，生活垃圾大幅增加，农药化肥不合理使用，城市垃圾在郊区农村简单填埋等环境问题。

B县作为一个典型的丘陵地区，农民人均耕地少。但大片的良田长满荒草，耕作的土地和抛荒的土地相当，在有些地方甚至抛荒的土地比耕作的土地更多。通过走访，发现其主要原因是，农产品价格低廉，农民种地积极性不高。以水稻为例，100斤的水稻收购价为120—140元左右，亩产水稻900斤，一亩地收入不超过一千二百元钱，除去化肥、农药成本，加上国家各种补贴，一户农户种一亩水稻也只有几百元的收入，如果要算劳动力成本的话，在家种水稻一天收入不超过10元。而在外打工一个月的收入远远超过在家种一年水稻的纯收入。由此可见，在家种田最多只能解决自家温饱问题，谈不上改善生活，更谈不上发家致富。

3.C 省近年来推行乡村治理现代化试验区建设，取得了显著的效果。归结起来大体上有两种模式：一种是“能人治理”模式；一种是“乡村典章”模式。

模式一：“能人治理”模式

村民自治制度改变了传统任命干部的做法，干部由村民选举产生，这为一些有能力、有才干的地方乡村精英成为基层组织的当家人提供了机会。据调查，D 市大多数村委会主任来自村办企业管理者、私营企业主和个体户。由于这些地方乡村精英往往个人能力突出，在经济或社会活动方面具有突出的才干，使得个人的主观意志和个人能力在处理农村事务和村民自治组织建设中起到了主导作用。个别或少数能人在村级治理实施过程中居支配性地位。

从实践来看，经济能人在自身发展经济能力比较强的情况下，能够带动村民发展经济、走向致富。一旦这个人在带领村民发展经济方面取得了一定的成绩，人们对他便产生了一种依赖感、崇拜感。许多人甚至把发展经济作为评价村干部的唯一标准，认为只要村干部能够带领村民致富、发展经济，其他的问题可以不管。在村民这样的心态下，他们在村一级事务中有着绝对的权威，有些能人村干部的不良作风开始滋长。

能人治理村庄相对于以前的道德权威治理村庄，两者的相似之处在于，无论是道德权威还是经济能人，人们之所以认同他们，把治理村庄的大权交到他们手上，是因为人们认为这些人值得大家尊重。对道德权威来说，尊重的是他的道德品质和优良的个人品性；对经济能人来说，尊重的是他们发展经济、发家致富的能力。

模式二：“乡村典章”模式

村两委就是村中国共产党支部委员会和村民委员会的简称，习惯上前者简称为村支部，后者简称村委会。村民委员会组织法中虽明确村党支部是农村工作领导核心，但其核心地位如何体现却缺乏明确的实施细则。有的村委会主任上任后自行其是，一人说了算，集体资产随意处理，根本不与村党支部商量。村支书或村主任个人权力过大、村两委权力“一边倒”等现象在 E 县农村不在少数。在 E 县以往的 400 多个村中，村两委会关系比较协调、党支部战斗力比较强的仅占三四成。

2006 年 6 月，E 县决定在村两委矛盾较突出、干群关系较紧张的 F 村试点，引导、帮助农民制定一套对村级组织和全体村民具有普遍约束力的村务动动机制。经过问卷调查、上门访谈、座谈讨论等程序。历经一个半月形成《F 村典章》初稿，再由村两委会、两委扩大会议、村民代表会议进行梳理分析，随后张榜公布，挨家挨户收集意见，最后由全体村民公决，正式通过 C 省首部“乡村典章”。典章印成小册子发到每家每户。典章内容主要涉及村级组织职责、村务议事及决策、村级账务管理、村务公开制度、村干部违规追究办法等。典章按

重要程度及数额大小将村务分为“重大村务”“重要村务”和“一般村务”，哪一级村务须由哪一个组织研究决定，哪一类开支如何审批等，都规定得清清楚楚。典章明确了对村干部的监督机制，村干部如果违反典章，按违章次数予以不同处置，直至被依法罢免，如果违反程序造成集体损失还必须赔偿。典章把党组织的领导核心地位进一步细化和具体化。“乡村典章”的推行改变了党在农村基层的执政方式，由为民做主的“父母官”变成让民做主的“服务员”党在农村基层的威信大大提高了。

典章中的决策议事规则弥补了政策法律盲点，一方面有效遏制了村民代表会议组成对象针对选举进行拉票、搞宗派势力等问题，规定本村各级人大代表、政协委员、党代表及各片负责人都可通过公决成为村民代表；另一方面丰富了村民代表的表决方式，针对外出务工者众多、村民代表会议难以召开的问题，典章规定，外出村民可采用书面或其他远程通信方式参加表决。

E县至今已有70多个村推出各自典章。在石磁村，典章出台之前，一张发票要四个人签字，现在则要经过十个人的手：经手人、证明人、会计、出纳、村经济合作社社长，以及五名村务监督小组成员。有村干部说，“现在章程说了算，都按典章办，大家就没那么多闲话了，但是经常因为一个小小的事情要找那么多人，耽误事。”

4. 刘某是县委宣传部下派到某村的挂点干部，以下内容是刘某的一篇博客文章。

沿着崎岖不平的小路，我来到挂点村重点联系户冯师傅家门口。见一小姑娘，扯开嗓子喊道：“小姑娘，请问这是冯师傅家吗？”

“是的。你有事吗？”

“哦呵，我是村里的挂点干部，上回没见到你的父母，这一次专门拜访。”

三言两语过后，我和冯师傅便聊开了，并越聊越投机。

“刘干部，你这位兄弟好啊。来了我这儿，会喝我家的茶。”听到冯师傅这句话，我赶紧又喝了一大口茶。

“兄弟，我要向你诉一下苦啊。去年，我们村许多农户买了一个本村苗木种子商贩的杉树种子，结果无一发芽，唉！”

“后来怎样？”

“只赔了我家一千块钱！”

“冯师傅，我认为解决这件事只有两种途径：一是法律途径解决。但要看他的经济情况，如果他的经济情况很差，也没有实际效果。虽然法院判了，但他拿不出这么多钱，也没有办法如你所愿。二是协商解决。既不伤和气，又能解决问题。”

“兄弟，你说的我考虑过，也是按你说的去做的。现在说一说也就是诉诉若而已。”

不知不觉，已是中午 12 点 30 分了。我赶忙起身告辞，冯师傅再三留我吃午饭，我亦再三感谢，表示纪律要求不能到群众家吃饭。最后，冯师傅说：“那你再喝一杯茶。”我又赶紧将一杯茶一饮而尽。

“茶风就是作风！兄弟，从你喝我的茶可以看出你是一个非常好打交道的人。”冯师傅送我到门口时非常真诚地对我说。我一时语塞，只是紧紧地握着冯师傅的手，感觉两个人的心很近很近。

“茶风就是作风！”返回的路上，我一直琢磨，越想越觉得很有哲理。是啊，什么时候，我们每一个干部都认识到“茶风就是作风！”的含义，我们干部和群众的关系就会越来越和谐，这个社会也会越来越和谐。

5.2015 年 4 月，X 市市长热线受理平台共受理有效诉求 8884 件，比上个月增加 148 件，增长 1.7%。其中，电话平台受理热线 8214 个，市长信箱受理 83 件，市民留言受理 587 件。

从诉求类型看，投诉类 5170 件，占 58.2%；咨询类 2816 件，占 31.7%；求助类 249 件，占 2.8%；建议类 258 件，占 2.9%；其他类 391 件，占 4.4%。

从诉求数量看，居前五位的分别是劳动保障、道路交通、环境保护、农林水利、城市管理；诉求增幅居前五位的分别是城市管理、环境保护、水电气讯、城建维护、市场监管。从诉求内容看，4 月份因降雨积水，致居民出行不便的诉求明显增多，夜间噪音污染的投诉十分强烈，因路桥建设引起的占用耕地、震损房屋等问题引发的诉求显著增加。

X 市群众对市长热线受理平台的期望值很高，一些并非政府管辖的业务也都希望通过市长热线受理平台得到解决。比如小区物业无人管理、楼下聚众娱乐扰民、宠物丢失、楼道扶梯无人维修，甚至寻人启事、邻里纠纷、家庭矛盾等生活琐事都会拨打热线电话。

由于群众反映、求助的问题过多、过杂，市长信箱的有效回复内容少，加上平台网页信息更新速度慢导致及时性不强、市长热线受理平台渐渐沦为“摆设”，群众很不满意。为此，领导决定派相关人员到 Y 市学习考察相关做法。

6.Y 市市民服务中心成立于 2002 年 3 月，是市委、市政府为进一步推进公共服务体系建设而建立的一个公共服务信息平台。2009 年 8 月启用全市统一的求助电话号码 81890（“拨一拨就灵”的谐音），此外，还有一个求助服务网站、一个民声快递服务平台。2011 年 12 月与市长热线实现全面整合，并与全市 41 个非紧急公共服务电话实行“一号通”，目前服务区域已覆盖全市六个区。每天可以解决市民的求助 3000 多件，到去年底为止，通过这个网络系统，共为社会办理了 505 万件服务事项。

市民服务中心拥有 300 多家各类加盟服务企业及 100 多名 81890 志愿者，提供家政服务、维修服务等 15 个便民服务大类、120 多个服务项目，以满足广大市民的求助需求。此外，中心还设立“月嫂俱乐部”“加盟商之家”“失物招领中心”等服务项目。

以下是 81890 公共服务网络平台的案例集锦：

1.2015-05-08,王女士来电询问：如何能脱离母子关系？

81890 接线员接到电话，经询问 12348 法律援助中心，得到回复：不能脱离。除非是拟制血亲关系，也就是在收养，再婚的法律行为以及事实上的抚养关系而形成的血亲关系，法律认可通过制定协议或双方在子女成年后达成一致解除关系，否则法律不支持，公证处也不予公证。

2.2015-05-10，市民打来电话表扬龚师傅，说龚师傅态度很好，不仅修好了水龙头，而且还不肯收维修费，她十分感谢 81890 和龚师傅。原来上午 8 点多的时候她家水龙头坏了，她马上打了 81890 电话，我们马上帮她联系了龚师傅，龚师傅知道她有爱心服务卡，就只收了工本费。

3.2015-05-22，滨江小区的胡先生来电，想在自己家里装一套防盗装置，不知道本地有没有专门装这种设备的人？

81890 受理后，即刻联系了下属的金戈家电，它是经过工商注册，正式对外营业的红外线或防盗设备专门服务点，能为企业或个人提供防盗设备装置。第二天，81890 回访时，胡先生高兴地说，防盗设备已经装好，测试了一下，还挺有效果的，这下可放心多了，而且价格还不贵。

4.2015-05-25，办护照要带什么资料，如何办理？

工作人员告知：可以拿着身份证、户口本到招宝山街道中山路 4 号出入境窗口办理。具体可咨询：×××××××

5.2015-06-02，胡女士来电说她的户口在农村，她在城市工作多年，单位也给她交了三金，现在失业了，她想知道像她这种情况能不能申请失业金，如可以的话到哪里领取？

接到求助后，工作人员立即咨询社保中心得知，农村户口的失业金是一次性领取的，为城镇居民的一半。居民可带上单位终止劳动合同证明、户籍证明到企业所在地的就业管理处办理。工作人员将上述信息告知胡女士，胡女士表示非常感谢！

6.2015-06-12，孙女士来电咨询，驾驶证领证不到一年，可以上高速吗？

工作人员回复：我国已经取消了禁止实习驾驶人上高速公路行驶的规定，实习驾驶人可以上高速公路行驶，但是应遵守如下规定：必须悬挂实习标志。《道路交通安全法实施条例》

第 22 条规定：机动车驾驶证的有效期为 6 年。机动车驾驶人初次申领机动车驾驶证后的 12 个月为实习期。在实习期内驾驶机动车的，应当在车身后部粘贴或者悬挂统一式样的实习标志。

作答要求：

一、结合“给定资料 2”，对 A 市部分农村地区发展过程中存在的问题进行梳理概括。

（20 分）

要求：紧扣材料，内容全面；简明扼要，条理清晰；不超过 300 字。

二、请分析“给定资料 3”中提及的两种乡村治理模式在管理理念、价值取向和实施效果上的不同之处。**（20 分）**

要求：全面、准确、深入；不超过 250 字。

三、假如你是被派往 Y 市考察的 X 市“市长热线受理平台”的工作人员，请结合“给定资料 5 和给定资料 6”，给领导写一份改进工作的建议。**（20 分）**

要求：条理清晰；有针对性；不考虑格式；不超过 300 字。

四、请深入理解“给定资料 4”中黑体字“茶风就是作风”的含义，并联系实际，自选角度，自拟题目，写一篇议论文。**（40 分）**

要求：观点鲜明，内容充实，结构完整，逻辑合理，语言流畅，1000~1200 字。

2016 年河南省公务员考试申论解析

【试卷总分】 100

【答卷时限】 150

【考查话题】

“推进基层社会治理创新及干部作风建设”

【总体分析】

回顾本年申论材料，与 15 年省考申论一样，整体难度不大，材料脉络清晰，题目比较常规。总共 6 个给定资料，呈现出总—分式的结构。

材料 1 主要讲述了国家创新基层社会治理的政策方针，重点强调了基层社会治理的重要性统领全篇材料，提出材料主题。

材料 2 共计十一段，第一段与第二段强调了 A 市借助深入的调研，了解了基层社会治理方面的进展及取得的成绩。第三段点出在基层社会治理方面存在着重重问题。第四至十一段具体强调了基层社会治理方面存在的问题。第四段强调了教育方面撤点并校带来的问题。第五段强调了社会保障方面新农保制度方面的问题及基层医疗卫生方面存在的问题。第六段强调了文化、体育建设方面存在的问题。第七段强调了村庄环境及公共设施、饮水安全等问题。第八段借助调查问卷反映了农民急需解决的水、道路、住宅、生态、绿化、水利设施等方面的问题。第九段强调了乡村空心化问题日益凸显。第十段强调了农村生态环境问题。第十一段强调了土地撂荒、农民生产积极性低的问题。

材料 3 主要介绍了 C 省推进乡村治理现代化的两种模式，一种是“能人治理模式”，一种是“乡村典章”模式，材料分别从管理理念、价值导向、实施效果等方面对两种治理模式做了解释。

材料 4 重点强调了“茶风就是作风”。借助领导干部去百姓家中走访的案例点明领导干部在百姓家里喝茶的表现即可看出干部的工作作风，即领导干部能否与群众和谐相处是干部作风建设的重要部分。因此，干部要能深入基层、走进百姓，耐心倾听百姓的诉求，合理化解百姓的心结，解决百姓急需解决的问题。

材料 5 共计五段，主要强调了 X 市市长热线受理平台存在的问题。前三段借助数据统计体现了 X 市基层社会治理难度加大，群众的诉求要求更高。第四段总分式布局点明群众对市长热线受理平台期望值增高，非政府管辖的业务也希望通过市长热点受理平台得以解决。第五段概括说明了市长信箱有效回复内容少，平台更新不及时，群众满意度低的问题。

材料 6 强调了 Y 市市民服务中心建设的良好做法。主要有建立全覆盖的公共服务信息平台，政府、企业、广大志愿者等多主体共同参与社会服务模式，借助公共服务网络平台的案例体现了市民服务中心的工作流程及工作要求、工作效果。

纵观全部材料，材料 1 统领全篇，材料 2 强调当前农村社会存在的问题，材料 5 强调政府服务群众方面存在的问题。材料 3 强调农村社会治理模式创新的方式。材料 4 强调干部作风建设，干群关系。材料 6 强调政府服务群众方面的具体做法。

【【注意事项】】

1. 申论考试与传统的作文考试不同，是分析驾驭材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。

【第一题】

一、结合“给定资料 2”，对 A 市部分农村地区发展过程中存在的问题进行梳理概括。

【要求】

紧扣资料，内容全面，简明扼要，条理清晰。不超过 300 字。

【分数】 20

【题型】

概括题

【审题】

首先，由题干中的概括一词可以得知，此题为概括题，主要考察考生阅读理解能力和概括能力：即通过阅读资料概括关键信息的能力。

其次，要求结合资料 2 作答，加上题干要求紧扣资料，所以必须从这则资料中提炼信息。

再次，内容全面要求把资料 2 中所有农村发展中的问题概括出来，条理清晰则要求从不同角度概括问题，体现出要点的层次性。

最后，简明扼要更强调语言的简练性，防止语言冗长占据不必要的格子。

【答题思路】

通过审题，了解题干的基本要求，获得了解题的关键信息，结合题干和材料，分别从以下几段获取信息：

第 4 段主要涉及撤点并校中带来的问题。

第 5 段主要涉及新农保制度问题。

第 6 段主要涉及文化教育设施问题。

第 7、8、10 段主要涉及村庄环境问题。

第 9 段主要涉及农村治安问题。

第 11 段主要涉及土地抛荒问题。

【参考答案】

文化体育：撤点并校中学生上下学路途远，存在安全隐患，生活成本增加；体育设施闲置，缺少亮点，流于形式，资源浪费。

新农保制度：保障水平低，养老金少，医疗设施陈旧、老化、数量不足，难以满足群众养老和医疗的需要。

村庄环境：房舍、街道建设无序，通行条件差，管理水平低；污染转移，群体性事件多，

资源过度开发，生活垃圾多。

社会治安：乡村“空心化”引起盗窃侵财、社会关系矛盾导致治安案件增加，留守老人和儿童容易受到侵害，儿童犯罪活动多。

土地利用：农产品价格低，农民积极性不高，产量低，收入少，政府补贴少，外出打工多，土地抛荒严重。

【赋分说明】

要点如下：

- 1、文化体育
- 2、新农保制度
- 3、村庄环境
- 4、社会治安
- 5、土地利用

阅卷人具体操作细则：

以上每点 4 分；

角度和逻辑分各 1 分。

【解析人】陈君敏

【第二题】

请分析“给定资料 3”中提及的两种乡村治理模式在管理理念、价值取向和实施效果上的不同之处。（20 分）

【要求】

全面、准确、深入；不超过 250 字。

【分数】20

【题型】

分析题

【审题】

题干要求分析材料 3 中两种模式在管理理念、价值取向和实施效果上的不同之处，因此，本题的答题关键在于分析其不同之处，而且已经明确的不同之处的类别。该题可以直接按照管理理念、价值取向和实施效果三个方面比较，该题字数要求较少，因此要适当注意用于简练

【答题思路】

通过审题了解了基本的要求和解题的关键信息，依据题干和要求，锁定材料，需要理解的内容来自于给定资料 3，所以锁定给定资料 3，其次，要依据这三个关键词进行对比分析，首先要了解其关键词，管理理念主要是指，何种模式管理，如何管理。价值取向，主要是指衡量标准。实施效果主要是指实施之后所带来的一些具体结果。

【参考答案】

两种模式的不同之处在于：

管理理念不同：1. 能人治理模式以人治理。村民选取有才干的精英作为村干部，并居支配地位。2. 乡村典章模式照章办事。全体村民公决制定典章，分层管理，普遍约束。

价值取向不同：1. 能人治理模式以是否带动村民致富，以发展经济作为唯一标准。2. 乡村典章模式以是否民主，公平、公开为衡量标准。

实施效果不同：1. 能人治理模式容易滋生村干部不良作风，而且容易形成个人依赖和个人崇拜。2. 乡村典章模式弥补政策法律盲点、丰富村民表决方式的同时，提高了党在农村基层的威信，但是会出现有些流程过于繁琐的问题。（247 字）

【赋分说明】

要点如下：

-
1. 精英治理
 2. 支配地位
 3. 照章办事
 4. 分层管理、普遍约束
 5. 经济衡量
 6. 民主、公开
 7. 滋生不良作风、
 8. 个人崇拜和依赖
 9. 弥补盲点、丰富表决方式
 10. 提高党的威信、流程繁琐

【解析人】 王通 燕晓阳

【第三题】

假如你是被派往 Y 市考察的 X 市“市长热线受理平台”的工作人员，请结合“规定资料 5 和给定资料 6”，给领导写一份改进工作的建议。

【要求】

条理清晰，有针对性，不考虑行文格式，不超过 300 字。

【分数】 20

【题型】

应用文

【审题】

首先，经过审题，这是一道以对策为主的应用文，由于不要格式，实际上是让写出根据问题提建议的要点。

其次，作为 X 市的工作人员，应针对问题，结合本地实际，借鉴 Y 市的经验来提出建议。

最后，条理清晰要求注意提出建议的层次性和逻辑性。

【答题思路】

作为对策题，首先都是在阅读材料勾画关键信息时找出此次事件所包含的问题有哪些，然后才能针对问题提出相应对策。

对本题而言，所提出的建议既可以是根据 X 市“市长热线受理平台”中存在的问题提出来的，也可以是借鉴 Y 市好的做法得来的，但必须体现出建议的针对性。

【参考解析】

针对当前出现业务扩大、信息回复不及时、群众满意度低等问题，提出如下建议：

一、建立公共服务信息平台。把市长热线和多种网络平台进行整合，实行服务电话“一号通”，扩展服务区域范围，确定和公布办理部门名单，督促联系和解决。

二、多元主体共同参与。吸引企业和志愿者加盟，根据其优势，划分服务职能和类型，增加服务项目，具体解决问题，满足市民求助需求。

三、完善市长信箱服务流程。及时受理和了解群众问题，及时回复、回访，具体问题具体解决，接受群众反馈，提高社会满意度。

四、提高工作人员服务能力。对市民反映、求助的问题进行科学分类，增设相应人员，强化业务能力，提高责任意识，规范语言，。

【赋分说明】

要点如下：

- 1.完善公共服务信息平台。
- 2.多元主体共同参与。
- 3.完善市长信箱服务流程。

4.提高工作人员服务能力。

阅卷人具体操作细则：

以上每点 4 分；

问题 2 分；

逻辑和角度分 2 分。

【解析人】陈君敏 燕晓阳

【第四题】

4. 请深入理解给定资料 4 中黑体字“茶风就是作文”的含义，并联系实际，自选角度，自拟题目，写一篇议论文。（40 分）

【要求】

观点鲜明，内容充实，结构完整，逻辑合理，语言流畅，语言流畅，1000-1200 字。

【分数】40 分

【题型】

文章写作

【审题】

结合一句话写作文，这句话的含义对作文主题最关键，很明显要围绕“作风”二字。回到给定资料 4，这句话所处的段落很明显在谈“我们干部和群众的关系会越来越和谐”，即“干群关系”。因此，作文主题为：转变干部作风，密切干群关系；或者为：拉进干群关系需加强作风建设

【答题思路】

开篇部分：第一段最好可以点出主题，且时刻凸显主题，因此不可避免的需要包含关键词“作风”，以及副关键词“干群关系”。引入方式多种多样，可采用背景引入、案例引入、政策引入等多种方式。

分析部分：具体解释“茶风就是作风”的含义。用两段“是什么”解释它的内在含义，它是群众的期待，是干部的自我要求。随后是现状分析，也可称为紧迫性分析，指出转变作风是时代所需，民之所愿。

对策部分：两段对策。一方面强调领导干部的情怀，为民服务之“心”；一方面强调政府治理的渠道，为民服务之“途”。

结尾部分：尽量拔高，凸显情怀，是文章具有情感张力，与“茶”之韵味匹配

【参考范文】

以“茶风”看“作风”

干部下乡时常去乡亲家“喝茶”，一杯茶的功夫随意间几句家常话，几句诉苦言……这一杯杯“茶”中氤氲着领导干部对基层群众实际生活的关切之情，既拉近了干群关系，又迅速高效的化解了基层常见矛盾，将文明、法治、民主之风吹进民间，用廉洁、亲民、实干之风约束党政干部行为，积极推进基层社会治理创新。

“茶风”素净高洁又雅俗共赏，以茶风谈作风就是要广大领导干部能够如“茶”般贴近生活，融入百姓。

常被“冷”处理，干群关系被部分干部的“架子”疏远。但一杯家常茶，几句家常话，暖的不仅干部身，更是群众心。

“茶风就是作风”道出了政府干部为民服务的自我要求。以“茶之苦”正“己之身”，摆脱“官僚病”，加强作风建设，“从群众中来，到群众中去”应是时刻铭记在政府各级领导干部心中的座右铭，尤其是基层工作人员，他们是走实干群关系“最后一公里”的关键群体。

中国基层发展面临空前挑战，更具开放性和包容性的治理体系更需要和谐的干群关系“兜底”。但是仍有一部分政府工作人员，将下乡调研当做“农家乐出游”，将入户走访当“走走过场”，政府热线百呼不应、网络咨询无人应答等问题仍然客观存在。转变干部作风，密切联系群众还需内外兼修。

转变作风，要与群众“心贴心”。一个干部是否对基层、对群众心存敬畏、心怀感恩，从其一言一行且可看出，要正身先修心。用平易近人的态度、闲聊家常的方式迅速打破群众

的“羞涩”与“防御”，用法治的思维、理性的沟通迅速引导群众走出“纠葛”，促进和谐。

转变作风，要为群众“搭平台”。随着群众期望值的上升、诉求的复杂性和多样性增多，政府更应注重服务平台的创新，用多元主体打造“大服务”理念，用多种技术渠道扩宽服务平台。如市民服务中心、企业、志愿者等均可在基层服务各显光彩，但仍需政府积极协调引导。

坚持走群众路线绝不是一句空谈，它是立党立国之本，是国之强大源源不断的内核力量。“茶风就是作风”，每一盏茶都满满的期待、满满的责任，正如习主席所说的：我们必须将百姓利益常悬头上，长放心上.....

【赋分说明】

一类文（30-40分）紧扣主题，结构完整，逻辑严谨，切身感受论述详实。

二类文（20-29分）比较符合主题，结构比较完整，逻辑比较严谨，论述切身感受。

三类文（10-19分）基本符合主题，结构基本完整，逻辑基本严谨，没有论述切身感受。

四类文（10分以下）不符合主题，结构不完整，500-800字之间每50字扣一分，500字以内只可得5分。

阅卷人具体操作细则：

- 1、阅卷先定档再定分。定档主要看是否扣题，其次看是否谈到自身感受。
- 2、文章主题确定“完善社会治理”
- 3、文章必须有对策才有可能成为二类文，但若全篇文章只有对策没有论述为三类文。
- 4、卷面分2分，但阅卷人会依靠整体感觉直接给出总分，跳过加2分卷面分的环节。
- 5、对策不宜多而不细，写7-10条对策的人特别多，出题人和阅卷人普遍认为专写对策成为培训机构误区。
- 6、没有对策不会成为高分文章。争来争去没有具体对策则不能善始善终。

【解析人】王永真