

(满分：100分 时限：150分钟)

注意事项

1. 本题本由给定资料与作答要求两部分组成。考试时间为150分钟。其中，阅读给定资料参考时限为40分钟，作答参考时限为110分钟。满分100分。
2. 请在题本、答题卡指定位置上用黑色字迹的钢笔或签字笔填写自己的姓名和准考证号，并用2B铅笔在准考证号对应的数字上填涂。
3. 请用黑色字迹的钢笔或签字笔在答题卡上指定的区域内作答，超出答题区域的作答无效！
4. 待监考人员宣布考试开始后，你才可以开始答题。
5. 所有题目一律使用现代汉语作答，未按要求作答的，不得分。
6. 监考人员宣布考试结束时，考生应立即停止作答，将题本、答案卡和草稿纸都翻过来留在桌上，待监考人员确认数量无误、允许离开后，方可离开。

严禁折叠答题卡！

给定资料

材料 1:

党的十八届三中全会提出要创新社会治理体制、改进社会治理方式。李克强总理在 2014 年政府工作报告中提出：推进社会治理创新，要注重运用法治方式，实行多元主体共同治理。健全村务公开、居务公开和民主管理制度，更好发挥社会组织在公共服务和社会治理中的作用。习近平总书记在参加审议政府工作报告时强调：加强和创新社会治理关键在体制创新，核心是人，只有人与人和谐相处，社会才会安定有序。

现代“社会治理”强调行动主体的多元化与平等性，各主体在协商基础上形成合作，共同解决问题，最终实现共生共赢。而传统社会管理，主要体现为政府对社会的全方位管理，强调政府的权威性、管理责任的唯一性。所以，现代的社会治理，更强调政府、市场与社会的平等协作。

材料 2:

一位公益研究领域专家在接受采访时指出：过去生活水平低，人均寿命只有 60 多岁，现在 80 多岁的人都超过了 2000 万，60 岁以上的超过了两亿，一系列的社会问题随之产生。传统管理方式只是为了满足温饱，现在更多的是为了提升我们的生活质量，这个时候很多事情政府不好办，必须要有社会组织的参与。据专家介绍，我国现有几百万个社会组织，总体上正处于发展之中，但因为过去都有主管单位，导致这些社会组织的功能不太齐全，专业化程度不太高。谈到社会组织发展经验时，专家指出：将专业化服务引入社会组织，实现了对接，一些社会问题也开始通过社会组织来解决，比如这次天津滨海新区瑞海公司的爆炸事故发生后，很多社会组织马上参与了救援和心理疏导工作。

我国老龄化正以前所未有的速度推进，一些地方政府提出“9073”或“9064”的养老服务体系建设目标，倡导 90%的老人居家养老，7%或 6%的老人在社区日间照料所等机构养老，3%或 4%的老人在养老院、护理院等机构养老。

2013 年 5 月 2 日，北京市海淀区的相关部门与慈爱嘉公司正式启动了“社区养老助残服务体制创新试点”合作项目，试图探索建立一套更为完善的政府购买居家养老体制。2013 年 10 月 13

日是第一个国家法定的老年节。这天，家住北京市海淀区北下关街道双榆树南里二区 82 岁的张奶奶，在家接受了一次政府买单的按摩服务。为她提供上门服务的正是北京慈爱嘉养老服务有限公司。慈爱嘉在南里二区开展的这类服务是北京市首个社会化居家养老试点。

在北京市的这项政企合作试点中，场地由北下关街道提供；康复器材由区残联提供；区民政局进行政策指导，同时为部分失能、困难老人出资购买服务；区卫生局提供社区医院、家庭医生服务；双榆树南里二区居委会负责社区宣传和监督；慈爱嘉公司负责专业化管理和服务。专家指出，“合作创新模式把来自民政、残联、卫生、街道办事处及居委会的资源聚集在服务中心内避免交叉管理和重复建设，节约了大量的社会资源。企业按市场竞争机制经营，自负盈亏。”慈爱嘉公司负责人告诉记者，在社区居住的老人可以享受的免费服务有：健康咨询、使用康复器材和多参数生命体征检测仪。收费项目有：保健按摩、日间托老、助浴洗浴、24 小时老人紧急情况处理等。很多老人行动不便，到了冬天洗澡就是大问题。现在，中心就为老人们提供助浴服务，费用老人完全可以负担。在服务站以外，慈爱嘉公司还为社区老人提供了一些收费项目：家庭护士、康复锻炼、个人护理、就医服务等。另外，作为试点，海淀区民政局为南二及周边小区的 50 位老人分别购买了每人 200 元的服务，200 元可以享受一次入户评估，一次护士寻访，4 次入户服务。

材料 3:

在信阳市某区委书记王某看来，推进农村社会治理，要从村民最关心、最迫切的问题着手，既要解开村民思想上的“疙瘩”，又要化解发生在村民之间的矛盾纠纷。为此，该区以“民主法治村（社区）”创建活动为引领，突出法治宣传和矛盾纠纷常态化排查化解两个重点。

该区司法局牛局长说，通过落实村（社区）党务、政务公开制度和健全依法管理基层事务机制，对涉及与村民切身利益密切相关的重大事项，明确范围，及时公示，进行民主决策，有效进行民主监督。与此同时，加强法治宣传阵地建设，在全区各行政村（社区）建立固定法制宣传栏，定期更换宣传内容，村图书室建设正在有效推进，涉法类图书数量不断增加，让人民群众在家门口就能学到与自己密切相关的法律知识。

在矛盾化解中，该区司法局全面推进村级人民调解委员会建设，实现乡（镇）、村（居民委员

会)人民调解委员会全覆盖的调解网络,真正让被誉为“东方一枝花”的人民调解工作开花结果。针对地方投入与实际需求差距大的实际,该局实行财政支付和社会捐助相结合的经费投入模式,保证专款专用,对法治宣传员和人民调解员给予一定的经济补偿。

材料 4:

一些新兴领域的新兴市场主体,例如在 IT 领域的百度、阿里巴巴、腾讯等行业巨头,所提供的产品与服务广泛覆盖了数亿民众,其影响力早已超出经营活动本身,具有极大的参与社会治理的潜能。为了打击利用微信平台的各类犯罪活动,腾讯公司采取了封停黑色账号的行动,半年封停了 3 万个涉嫌销售假货公众账号、2000 万个招嫖账号,每日封停 1000 万条违规、欺诈广告,这是非常惊人的数据。假如腾讯为了企业利润之私,消极对待这些黑色账号,默许放纵其在微信上泛滥成灾,将会造成多么巨大的社会危害?同时, **完全依靠政府部门去逐个打击,又将是怎样一个“不可能完成的任务”?**

材料 5:

近些年来,佛山市某区罗村一直在探索“居民自治”。

“2010 年,我们在全市率先成立‘社区参理事会’。它就相当于‘社区政协’。我们邀请各个社区的热心居民作为代表鼓励他们提交‘社案’来反映问题和给出建议。”罗村社会工作办公室主任朱某介绍,目前罗村有 16 个社区参理事会。每年,各个参理事会将举行两次会议。“成立社区参理事会,为居民提供了参政议政、监督评议、资源整合及互惠共促的平台。这拓宽了居民监督社区事务的阳光渠道,拓宽了社区成员互惠互助的便利渠道。”

除了打造“社区参理事会”罗村还与本地媒体合作开展“市民议事厅”活动。每个月,主办方会设定议题,将个性问题通过与民对话的形式反映出来,并督促相关部门跟进解决。同时,也能通过“议事”的形式收集民间智慧,形成提案为政府决策提供依据。

2011 年,罗村提出打造“邻里中心”,建设参与式社会自治的“基层服务站”。据介绍,“邻里中心”是一个公益性的社会服务组织。它由社区的居民组成,自发组织。根据社区情况,开展各类

公共利益、慈善帮扶、培训帮教、文体娱乐类的服务。相关部门会定期请专业的社工对各“邻里中心”义工进行培训。此外，每年会拿出一小部分资金给予支持。

自 2012 年起，“邻里中心”就开始推出“17 点课堂”活动，专门针对本社区家庭困难或是双职工的子女“由于放学之后，家里没人，这些小孩会先来我们‘邻里中心’写作业。每天我们都会有一位退休教师，来这里免费辅导小孩学习。‘17 点课堂’从开办到现在已开展了六期”。

材料 6:

2014 年 3 月 10 日，有家长通过微博反映×市某幼儿园给孩子服用不明药物，白色药片上面写着“ABOB”字样，查询后才知道这是一种俗称“病毒灵”的抗病毒药物，并有消息称幼儿园负责人的爱人为某区政府领导。众多家长普遍表示不满。服药事件不断发酵，3 月 12 日，该市另一家幼儿园也发生了服用该药造成家长聚集的情况。

3 月 12 日 19 时 30 分，幼儿园的部分家长将该市科技路与丈八路十字路口封堵。市委书记赶到现场紧急处置，在现场积极调解和劝说，事态得以控制。

3 月 13 日，×市政府通报称，经核实，网络所传幼儿园负责人的爱人为某区政府领导的消息不属实。两所幼儿园的法定代表人孙某及幼儿园执行院长赵某、幼儿园保健医生黄某、幼儿园园长梅某、副园长赵某某等 5 人涉嫌非法行医罪。65 个孩子出现了“出汗多”“食欲不振”等身体异常现象，未发现共性指标异常。

在喂药事件爆出后的一个月里，为了确认自己的孩子是否存在健康异常，数百名家长分别带着孩子在市里甚至外地的医院自行进行了体检。记者共搜集了 500 多份这样的体检报告并进行统计，发现有 300 多份体检报告中出现了指标异常。其中，某一个班 30 个孩子当中，4 项检查全部正常的仅有 5 人。剩余的孩子均存在体检指标异常情况，问题集中在心肌酶偏高和隐尿，也就是俗称的尿血。从家长们掌握的材料来看，发现身体异常的孩子数量已经远远超过当初官方公布的 65 人，而且症状也不仅仅局限于当地政府通报的“出汗”“食欲不振”，因此官方此前通报“未发现共性指标异常”的结论自然遭受到质疑。

家长们的质疑并不仅仅依据自己的体检结果，同时他们也质疑事发之后当地政府部门对服药儿

童组织的体检是否负责，体检结果是否准确。在一些家长给记者提供的当地孩子的B超报告中，有6份报告引起了记者的注意。这6份报告分属6个儿童，但报告内容却一模一样。无论是B超的片子还是检查数据和检查结论。尤其值得注意的是，这6份报告的检测时间居然也完全一样，一秒都不差。一位家长告诉记者当时去指定医院检查时听到的情形：“我们带孩子去检查的时候，前面有个家长说，他的孩子还没到做B超的床上去，仅仅刚报了孩子的名字，医生就把B超拿出来了，还没检查就给了单子。”

对上述事件，省委书记、省长分别作出批示，要求X市政府要彻查并严肃追责。要从维护孩子健康出发，对此事进行妥善处理。

材料7:

安徽省某市10所医院从2007-2013年每年累计发生较大医疗纠纷均在100起以上，其中停尸闹事、严重威胁医务人员人身安全的纠纷占总数的15-20%，80%以上“私了”解决，仅2009和2010两年，上述10家医院累计赔款达602万元。医患纠纷导致医患关系紧张，甚至引发大的社会矛盾和群体性事件。根据司法部等三部门发布的《关于加强医疗纠纷人民调解工作的意见》，该市政府于2011年7月提出建立并逐步推进完善调处医患纠纷的工作机制。其基本做法是，以贯彻“调解优先”为原则，成立独立于医方、患方之外的第三方中立组织，即医患纠纷人民调解委员会，医调委主任由市司法局副局长兼任；聘请6位懂医、懂法、热爱人民调解工作的专职调解员，实行坐班管理；精选上百名具有副高职称的医生和经验丰富的律师组成专家库，为医患双方提供医学和法律方面的咨询和帮助，指导医调委解决调解和理赔工作中的困难和问题。截至到2014年2月底，已受理调解286起医患纠纷，成功调解249起，调解成功率达100%，医患双方满意率达到100%，取得了非常好的社会效果。

材料8:

社区是个缸，什么都往里装，还要滴水不漏，怎么办？在“互联网+”时代，余姚市某街道东江社区创新地推出“e线”工作法，让一条看不见的“e线”，成为辖区12个小区、2937户、7000

多居民情感相连的纽带，成为快速高效解决居民急事难事、社区大事小事的“管家”。

“我们社区 45 周岁以下的居民占 75%，‘e 线’工作法的推出与我们社区人口年轻化这一特色密不可分。”东江社区党支部书记鲁女士说。于是，两年前，“e 线”工作法应运而生——通过建立社区网站、QQ 群、微信群等，开启社区 O2O 服务群众新模式。

说起“e 线”工作法，鲁书记如数家珍：“居民足不出户，除了能通过掌上‘百事通’了解与自己生活息息相关的计生办证、劳动保障、医院门诊安排、气象预报等各类公共信息外，还能通过‘私人定制’网上预约社工一对一延时、错时服务，而‘双线行动’应急服务、‘报料人平台’、‘网上议事厅’等线上线下互动，能及时地解决处理社区各类‘疑难杂症’。

2013 年“菲特”台风期间，社区通过 QQ 平台将商店信息、最新水情等信息发给各小区居民，并鼓励居民互相照应互通信息平稳度灾，不仅召集到本社区的志愿者，还吸引了来自慈溪等地的志愿者，第一时间给安置在东江校区的群众送去被褥、食物以及矿泉水。

今年 3 月 13 日是雾霾天，网名为“阳光水岸谷”的居民发现社区内工业幼儿园双河分园前面有人焚烧垃圾，使空气质量雪上加霜，她第一时间拍照片并在网上留言。鲁书记和社工及时赶赴现场，并会同消防人员、城管队员将火扑灭，还适时向居民开展环保宣传。

前几天，网友“春江花月 19 幢”在 QQ 群求助：“请问东江小学新生什么时候报名？户口不在这里怎么办？”很快，有社工详细解答问题，除此之外，还把了解到的最新招生信息公布在网上，以供有同样需要的居民查看。

经过两年的实践，如今，“相约东江”社区 QQ 群成员发展到将近 400 人，社区公众微信平台有 1000 多名“粉丝”。在社区 QQ 群内，社工信息一目了然，居民在网上互动频繁；135 名法律咨询、文化教育、医疗保健、金融理财等各行各业“专家”亮相，为邻居网上答疑，其中由余姚市人民医院组成的专家医疗服务队每季度还定期开展义诊活动。

“社工下班不下‘线’，24 小时全天候服务居民。大家的烦心事解决了，社区不文明的事曝光了，好人好事传开了。”在东江社区居住了 7 年的居民马大姐对“e 线”工作法由衷赞叹，“没想到，一条看不见的‘e 线’，将居民、社区、商家连接成一个互帮互促、温馨和谐看得见的大‘家’，让‘生人社区’变成‘熟人社区’，叫我怎么不爱自己的社区呢！”

材料 9:

江苏省淮安市建立了“126”信访工作新模式。“1”是指“阳光信访”综合服务管理系统，是“126”新模式的中枢。该系统是淮安市 2007 开始在全国率先自主研发并开通的，集信访投诉、查询、服务、督办、分析、管理等功能于一体，系统网络在纵向上市、县、乡三级贯通，在横向上职能部门联通。

“2”是指建设人民来访接待中心和电子网络信访服务中心“两个中心”并轨运行、互为补充，形成“信、访、网、电”四位一体工作格局，成为信访部门和人民群众的“连心桥”，全面整合电话、短信、网上信访、视频等电子资源，设立投诉、查询、反馈、人民建议、分析、监督等六个服务平台，为人民群众提供全方位、高效率、无缝隙的优质信访资源。

“6”是指实现“六个全方位”。一是全方位受理投诉。二是全方位便民查询。三是全方位主动反馈。四是全方位征集建议。五是全方位排查矛盾。六是全方位监督管理。

“126”信访工作新模式的创新点主要体现在最大限度地畅通了信访渠道，最大限度地方便了群众信访，最大限度地促进了问题解决，最大限度地提高了工作效率。

材料 10:

美国有联邦、州、地方政府三级行政管理层级。在有些地区，地方政府只到县一级，县以下就没有任何地方政府了，而是由民间自治组织负责管理。以马里兰州豪伍德县（Howard）哥伦比亚镇为例：该镇有 10 个居民小区，人口 10 万人，哥伦比亚协会是一个民间性质的自治组织，在这里起管理作用。其决策机构由 11 人的理事会组成，任期 3 年，其中 10 人是由 10 个住宅小区的居民分别直接选出来的代表。1 人是开发公司的代表。10 个住宅小区也各有社区协会。根据居民的多少，分别由 3 至 5 人组成。由本社区的居民直接选举产生，任期 2 年，成为住宅小区的决策机构。

哥伦比亚协会和豪伍德县政府之间通过合同划分彼此职责。县政府负责哥伦比亚镇的公共安全、消防、基础教育等公共服务项目和设施的建设维护。其余的公共服务例如：休闲娱乐健身，环境保护，停车服务以及各种庆祝活动则由哥伦比亚协会来承担。

据统计，目前美国有 150 多种，140 多万个非盈利性组织。几乎涵盖社会生活的方方面面，这些组织提供了大量政府做不到，做不好或不便做的社会服务。

作答要求

一、近年来各地在推进社会治理创新方面进行了体制机制、方式方法的多种有益探索，请结合给定资料对此进行梳理概括。（25 分）

要求：准确，全面，有概括性，不超过 400 字。

二、请深入分析理解“给定资料 4”中黑体字“完全依靠政府部门去逐个打击，又将是怎样一个‘不可能完成的任务’？”的含义（15 分）

要求：分析深入，条理清晰，语言简练，不超过 300 字。

三、请结合“给定材料 6”就×市政府该如何妥善处理“幼儿园喂药事件”，提出建议。（20 分）

要求：建议措施内容全面、可操作性强，条理清楚，不超过 300 字。

四、参考给定资料，联系实际，以“从社会管理到社会治理”为副标题，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。

2015 年河南录用公务员考试申论真题解析

一、近年来各地在推进社会治理创新方面进行了体制机制、方式方法的多种有益探索，请结

合给定资料对此进行梳理概括。(25分)

要求：准确，全面，有概括性，不超过400字。

【参考答案】

注重运用法治模式，实行政府、企业、社会等多主体共同治理。

1. 将专业化服务引入社会组织，实现对接。如（1）提出养老服务体系建设项目。启动社区养老助残服务体制项目，建立政府购买居家养老体制。（3）政企合作，创新模式，提供服务。

2. 以民主法治村（社区）创建活动为引领，突出法治宣传和矛盾纠纷常态化排查化解为重点，推进农村社会治理。如（1）落实村（社区）党务、政务公开制度和健全依法治理基层事务机制，加强法治宣传。（2）推进村级人民调解委员会建设，实现全覆盖的调解网络。

3. 探索居民自治。如（1）成立社区参事会。（2）与媒体合作，开展市民议事厅活动。（3）居民建设基层服务站。

4. 建立并逐步推进完善调处医患纠纷的工作机制，贯彻调解优先原则，成立第三方中立组织。

5. 利用“互联网+”推出e线工作法。如建立社区网站、QQ群、微信群等，开启社区O2O服务群众新模式。

6. 创新信访工作模式。如建立126工作新模式。

字数：361字

二、请深入分析理解“给定资料4”中黑体字“完全依靠政府部门去逐个打击，又将是怎样一个‘不可能完成的任务’？”的含义（15分）

要求：分析深入，条理清晰，语言简练，不超过300字。

【参考答案】

这句话说明在社会治理转型的背景下，过于注重政府对社会事务的管理，已经不能很好的解决问题。而应让市场和社会共同参与，发挥其自身优势，使社会治理创新化。

传统的社会管理，是政府的全方位管理，忽视了各类市场主体的参与，使得解决问题的效果却

不尽人意，必须要有社会组织的参与。现代的社会治理，更强调社会、市场和社会的平等协作。因此，需要新兴领域的新兴市场主体来发挥参与社会治理的功能，如百度、阿里巴巴和腾讯等。

字数：200 字

三、请结合“给定材料 6”就×市政府该如何妥善处理“幼儿园喂药事件”，提出建议。（20 分）

要求：建议措施内容全面、可操作性强，条理清楚，不超过 300 字。

【参考答案】

针对幼儿园使用不明药物，非法行医，政府相关部门体检过程结果受质疑等问题，提出如下对策：

- 1、成立专门调查组。组织卫生、质检、公安等部门召开协调会议，分工明确，责任到人。
- 2、深入调查。向幼儿园、家长、媒体以及专业人员调查相关信息，掌握全面准确的情况并向社会道歉。
- 3、全面监控体检。安抚家长，对食用不明药物的儿童重新体检，过程由第三方监督，公布体检结果，对身体有异的儿童迅速就医治疗。
- 4、严厉惩治。对相关幼儿园的责任人追究其法律责任，要求其停顿整改；对于相关政府部门在体检中出现的违规不实行为一经查实严厉惩处，并公布处理情况。
- 5、彻底排查，健全制度。对其他幼儿园进行彻底排查，制定相关监管应急制度。

字数：295 字

四、参考给定资料，联系实际，以“从社会管理到社会治理”为副标题，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。

【参考范文】

多头推进齐抓共管 共促社会和谐发展

——从社会管理到社会治理

随着民众主体意识的逐渐觉醒,对政府的公共管理水平和社会所提供的公共服务也提出了更高的要求。党的十八届三中全会审时度势,做出了要创新社会治理体制、改进社会治理方式的战略部署,这既是针对于当前社会治理过程中存在诸多“顽疾”开出的一剂良药,也为未来实现社会治理法治化、常态化营造了可预期的共同愿景。

我国悠久的历史文化中蕴含着丰富的管理学思想,除了政府强大的管理职能外,还要从各类行业协会的“行规”“帮规”到维系基层自治的“乡约”,无不在昭示着——若要实现社会治理的“井然有序”,政府和社会各个责任主体缺一不可。由于受到传统思维的影响,一些人片面甚至极端地认为政府是万能的,在社会治理领域过分强调政府的“管控”职能,突出的表现就是“政府什么都管”,结果往往是“什么都管不好”,这造成了政府职能的异化,也大大降低了政府在社会治理方面的效能。纵观西方浩瀚的管理学思潮,其中有一点与我们老祖宗的管理理念是想通的:那就是政府不是万能的!实现社会良好治理的前提应该是政府和社会各个责任主体之间的密切配合。

实现从社会管理到社会治理转变,需要解放思想。在谈到社会治理时,人们马上就会想到政府的职能,继而就是其公共管理职能、管理重于服务、外在管控重于行业的内在自觉等,在市场经济改革日益深化的背景下,这类管理模式和管理理念越发显得“不合时宜”。要改进社会治理方式,执政者首先需要转变思想,积极推进简政放权,突出政府的服务职能,比如对于社会上比较关切的“人在证途”进行优化,简化审批流程,以利民便民为宗旨,从而扮演好“守夜人”角色。此外,各地方政府、社区等组织应该充分利用新闻媒介加强法治宣传,向民众普及依法治国、依法维权方面的知识,提升民众的法律意识,涵养民众的法治观念。

实现从社会管理到社会治理转变,体制机制创新需要与时俱进。政府相关职能部门应该加强体制机制建设,明确不同社会主体的责任,做好“顶层设计”,为更好地规范各自的权责划清界限,避免权利越位,如安徽某市结合司法部的《意见》出台的调处医患纠纷的工作机制在成功调解医患

纠纷方面的成功率高达 87%；社区应该因地制宜，成立符合本社区实际情况的民主协商和政务公开机制，有效监督公共权利的运行，充分照顾到社区居民各个方面的利益诉求，如佛山某村进行的“村民自治”就起到了良好的社会效应；完善信息公开和回应机制，利用互联网的优势，及时高效回应民众对于重大社会事件的关切，以此来提升政府的公信力，如今年社会关注度极高的“东方之星沉船事故”“天津港爆炸案”等，官方媒体都在第一时间进行了解释、回应，在一定程度上将社会危害控制在了一定的范围内。

宏伟的蓝图已经绘就，美好的愿景就在眼前，贵在实际行动。相信有执政者管理理念的转变，有市场主体的积极参与，有民众的主动配合，多头推进齐抓共管、共促社会和谐发展的目标就一定能够实现。

字数：1199 字

