

吉林省考面试题（网络版）2024年4月17日

扫描下方二维码下载妙学吧APP 刷海量题库掌握最新热点



QQ扫码直接下载

微信扫码到应用市场下载

支持所有机型

【问题1材料】

最近，某地区政务服务中心窗口工作人员叶言有了一个新身份“政务服务体验员”，在办事大厅陪同企业、群众办理业务。靠前服务，切身体验，叶言深有感触：“转换了身份，才能真正体会政策‘懂不懂’、流程‘通不通’、服务‘优不优’、体验‘好不好’。”叶言来到新岗位的第一天就遇到前来办理企业营业执照的老冯，陪同他全程办理。老冯说，他已经在网上申报了几次，可次次都被驳回；拨打行政审批局的热线，总是占线，好不容易接通了一次，却被告知业务涉及两个部门，得分别咨询。

眼下，信息化手段为政务服务提供了便利，但政务服务的优化提升不能过于依赖硬件，要多一些群众视角，提高群众的办事体验感。站在群众的立场与角度换位思考，发现痛点、找准需求、及时回应，这样的服务才能真正做到便民利民。

【问题1】

对于开展的“我陪群众走流程”“政务服务体验员”活动，你有什么看法？

【问题1参考答案】

各位考官好，今天我演讲的主题是：从“管理者”到“体验者”——“我陪群众走流程”活动彰显政务服务新温度。

“我陪群众走流程”和“政务服务体验员”活动的开展，是政务服务理念与实践的一次深刻革新。它通过让工作人员转换身份，亲身陪同群众办理业务，实现了从“柜台内”到“柜台外”、从“审批者”到“体验者”的角色转变。这不仅仅是工作方式的调整，更是服务理念升华。正如材料中叶言同志所体会的，只有真正站在群众的角度，才能切身感受到政策是否通俗易懂、流程是否顺畅便捷、服务是否优质高效、体验是否舒心满意。这项活动精准地抓住了当前政务服务中可能存在的“中梗阻”问题，比如材料中老冯遇到的网上申报屡次被驳回、咨询热线难打通、跨部门业务指引不清等痛点。它要求工作人员主动发现流程中的堵点、难点，从而推动服务从“能办”向“好办”“易办”“愿办”转变，是建设人民满意的服务型政府的有力抓手。

这项活动的价值，首先体现在它是对“以人民为中心”发展思想的生动践行。它要求公务人员走出办公室、走进办事厅，与群众坐在同一条板凳上，倾听最真实的声音，感受最直接的困难。其次，它是优化营商环境、激发市场活力的有效举措。通过陪同企业办理业务，能够精准发现影响企业开办、运营的制度性、流程性障碍，从而简化手续、压缩时限、降低成本，让企业轻装上阵。再者，它是提升政府治理能力现代化水平的重要途径。它推动政务服务从供给导向转向需求导向，从“政府端菜”变为“群众点菜”，利用一线体验收集到的“大数据”来驱动流程再造和制度创新，使政策制定更接地气、更富实效。最后，它也是加强干部队伍作风建设、密切党群干群关系的实践课堂。通过换位体验，能够增进工作人员对群众疾苦的理解，培养真挚的为民情怀，破除可能存在的官僚主义和形式主义作风。

为了让“政务服务体验员”活动不是一阵风，而是能持续吹拂的惠民春风，我们需要从多个层面深化其内涵，拓展其外延。在制度层面，应推动其常态化、机制化，明确体验的频次、流程、问题反馈与整改闭环，确保体验发现的问题“件件有着落、事事有回音”。在范围层面，可以扩大体验员的构成，不仅限于窗口工作人员，也应鼓励领导干部、政策制定者定期参与，从源头优化政策设计。在技术层面，应善于将线下体验发现的问题，转化为线上优化的动力，推动“互联网+政务服务”的深度融合与智能升级，让数据多跑路、群众少跑腿。同时，也要注重体验的多样性和针对性，覆盖不同人群、不同事项，特别是关注老年人、残疾人等特殊群体的办事需求，让政务服务更有温度、更具包容性。

各位考官，从“管理者”到“体验者”，一字之变，折射出的是执政理念的深刻变革。开展“我陪群众走流程”活动，正是要将“为人民服务”的宗旨，从墙上的标语、文件里的要求，转化为一次次温暖的陪伴、一个个切实的改进。它呼唤每一位公职人员都能常怀“体验者”之心，永葆“服务者”之姿，用我们的“初心”换取群众的“舒心”，用我们的“用心”赢得群众的“安心”。让我们共同努力，让这样的换位思考成为政务服务的常态，让每一位走进办事大厅的群众，都能感受到便捷、高效与尊重，共同谱写新时代鱼水情深的和谐乐章！

【问题2材料】

最近，某地区政务服务中心窗口工作人员叶言有了一个新身份“政务服务体验员”，在办事大厅陪同企业、群众办理业务。靠前服务，切身体验，叶言深有感触：“转换了身份，才能真正体会政策‘懂不懂’、流程‘通不通’、服务‘优不优’、体验‘好不好’。”叶言来到新岗位的第一天就遇到前来办理企业营业执照的老冯，陪同他全程办理。老冯说，他已经在网上申报了几次，可次次都被驳回；拨打行政审批局的热线，总是占线，好不容易接通了一次，却被告知业务涉及两个部门，得分别咨询。

眼下，信息化手段为政务服务提供了便利，但政务服务的优化提升不能过于依赖硬件，要多一些群众视角，提

高群众的办事体验感。站在群众的立场与角度换位思考，发现痛点、找准需求、及时回应，这样的服务才能真正做到便民利民。

【问题2】

假如你是政务服务体验员叶言，针对老冯反馈的问题，你打算之后如何处理？

【问题2参考答案】

作为政务服务体验员，面对老冯在办理企业营业执照过程中遇到的网上申报屡次被驳回、热线电话难以接通、跨部门业务咨询不便等问题，我深感这些痛点不仅影响了群众的办事效率，更折射出政务服务在流程设计、部门协同和沟通机制等方面存在的深层次问题。我将以此次体验为契机，从群众视角出发，系统梳理问题根源，推动服务优化，真正实现从“能办”到“好办”的转变。

首先，我将深入剖析老冯网上申报被驳回的具体原因。这需要我调取他的申报记录，与后台审批人员进行面对面沟通，了解驳回是源于材料填写不规范、系统操作指引不清晰，还是政策理解存在偏差。同时，我也会亲自模拟企业申报全流程，从注册登录到材料提交，逐一排查系统界面是否友好、提示信息是否明确、错误反馈是否具有可操作性。通过这种“沉浸式”体验，我能精准定位是技术障碍、知识壁垒还是流程缺陷导致了群众反复受挫，从而为后续的系统优化和办事指南细化提供第一手依据。

其次，针对热线电话占线、接通后指引不清的问题，我将进行专项调研。我会统计不同时段的话务量，分析高峰期的拥堵规律；旁听接线员的应答过程，评估其业务熟练度和沟通技巧；更重要的是，梳理群众高频咨询问题，特别是像老冯遇到的涉及多部门的复杂业务。基于调研，我建议推动建立“一号答”机制，通过知识库共享、人员交叉培训，确保接线员能提供准确的“导航式”解答，对于无法直接回答的，明确告知责任部门和联系方式，并探索建立内部转接或工单流转制度，避免群众在不同部门间“踢皮球”。

再者，老冯的经历凸显了跨部门业务协同的短板。我将以此案例为切入点，推动建立“一件事一次办”的联动机制。主动协调市场监管、税务、社保等相关部门，梳理企业开办全链条所涉事项，打破信息壁垒，推动数据共享。目标是整合申报入口，优化并联审批流程，让群众只需提交一套材料、跑一个窗口，甚至全程网办，就能办成关联的所有事项。同时，在办事大厅设置“跨部门综合咨询窗口”，由熟悉多领域业务的人员值守，为群众提供一站式、无断点的导引服务。

最后，我将把此次体验的完整过程、问题分析和改进建议形成详细的体验报告。报告中不仅会陈述事实，更会从制度设计、技术支撑、人员培训、考核评价等多维度提出系统性解决方案。我会积极向政务服务中心领导汇报，争取将相关建议纳入服务优化议程，并跟踪改进措施的落地情况。此外，我还会建议建立常态化的“体验-反馈-优化”闭环机制，定期邀请不同背景的群众担任体验员，让政务服务始终以群众满意为标尺，持续迭代升级，最终营造一个更加高效、便捷、有温度的服务环境。

【问题3材料】

最近，某地区政务服务中心窗口工作人员叶言有了一个新身份“政务服务体验员”，在办事大厅陪同企业、群众办理业务。靠前服务，切身体验，叶言深有感触：“转换了身份，才能真正体会政策‘懂不懂’、流程‘通不通’、服务‘优不优’、体验‘好不好’。”叶言来到新岗位的第一天就遇到前来办理企业营业执照的老冯，陪同他全程办理。老冯说，他已经在网上申报了几次，可次次都被驳回；拨打行政审批局的热线，总是占线，好不容易接通了一次，却被告知业务涉及两个部门，得分别咨询。

眼下，信息化手段为政务服务提供了便利，但政务服务的优化提升不能过于依赖硬件，要多一些群众视角，提高群众的办事体验感。站在群众的立场与角度换位思考，发现痛点、找准需求、及时回应，这样的服务才能真正做到便民利民。

【问题3】

在你担任政务服务体验员的三个月里，你向单位提了十余条建议，都被领导采纳了，而且领导表扬了你。但是有一些同事却因此对你产生了一些非议，认为你抢风头爱表现，好大喜功；有的同事觉得这样使他们的工作量增加了，进而疏远你。如果你是叶言，你会怎么办？

【问题3参考答案】

面对同事的非议与疏远，作为政务服务体验员的我会秉持谦逊、反思、沟通、协作的原则来处理这一情况。首先，我会深刻认识到，任何工作的推进都需要团队的支持与配合，个人的建议被采纳固然值得欣慰，但若因此影响了团队和谐，就需要认真审视自己的行为方式。政务服务体验员的初衷是为了优化服务流程、提升群众

满意度，而不是为了个人表现或邀功。因此，我会将同事的反馈视为一面镜子，反思自己是否在提建议时过于强调个人贡献，是否忽略了与同事的充分沟通，是否在推动建议落地时考虑到了同事的实际工作负担。

具体而言，我会从以下几个方面着手：第一，主动与产生非议的同事进行坦诚沟通。我会选择适当的时机，以谦虚的态度向同事表达歉意，说明自己可能在某些方面考虑不周，导致他们产生了误解。同时，我会详细解释提建议的初衷——并非为了抢风头，而是基于在体验过程中发现的真实问题，希望共同提升政务服务质量。通过倾听同事的想法，了解他们工作量增加的具体原因，我会表达愿意与他们一起探讨如何优化工作流程，减轻不必要的负担。这种面对面的交流有助于消除隔阂，重建信任。

第二，我会调整自己的工作方式，更加注重团队协作。在未来的体验工作中，我会在提出建议前，主动与相关部门的同事进行沟通，了解现有流程的难点和他们的想法，将他们的意见融入建议中，使建议更具可操作性和团队共识。例如，如果发现某个流程需要优化，我会先与负责该流程的同事讨论，共同研究改进方案，而不是单独向领导汇报。这样既能集思广益，也能让同事感受到尊重和参与感，减少被边缘化的感觉。

第三，我会积极推动建议落地后的协同落实。当建议被采纳后，我会主动协助同事一起实施，比如参与培训、分享经验或分担部分工作，而不是只提建议不参与执行。通过实际行动表明，我的目标是解决问题而非增加同事负担。同时，我会在领导表扬时，强调这是团队共同努力的结果，将荣誉归于集体，避免个人突出。例如，在会议或汇报中，我会特意提及同事们的贡献和支持，营造一种共享成就的氛围。

第四，我会持续反思并提升自己的情商与沟通能力。作为政务服务体验员，不仅需要发现问题，更需要懂得如何与人合作。我会学习更多团队管理、冲突化解的技巧，以更柔和、更包容的方式推动工作。此外，我会定期组织团队交流活动，如工作分享会或团建，增进彼此了解，化解误会，重建融洽的同事关系。我相信，只要以诚相待、以行动证明，同事们会逐渐理解我的初衷，共同为提升政务服务体验而努力。

总之，面对同事的非议，我不会回避或抱怨，而是将其视为成长的机会。通过沟通、协作和反思，我会努力平衡个人贡献与团队和谐，确保政务服务体验工作既能促进政策优化，又能维护良好的工作氛围。最终，我们的共同目标是服务好群众，只有团结一致的团队，才能实现这一使命。