

山东省国家税务局面试题（补录）（网络版）2017 年5月20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】

现实中，一些政府部门工作人员把“急群众之所急”当口号喊，群众来办事，明明符合程序规定，却以“下次再来吧”为推辞。以“现在办不了”来回绝，以“某某也分管”踢皮球。请结合工作实际，谈谈你的看法。

【问题1参考答案】

在公务员的日常工作中，我们常常强调要急群众之所急，想群众之所想。然而，现实中一些政府部门工作人员将这一理念仅仅当作口号，面对群众的合理需求时，却以各种理由推诿、拖延，这种现象严重损害了政府形象和群众利益。我认为，这种现象的背后反映出的是一些工作人员服务意识的缺失和责任心的不足，必须引起我们的高度重视。

从政策层面来看，我国政府一直在推进简政放权、放管结合、优化服务的改革，旨在提高政府服务效率，增强群众的获得感和满意度。然而，一些工作人员在执行政策时，却未能真正领会政策精神，导致政策落地效果大打折扣。这不仅违背了政策的初衷，也影响了政府的公信力。

针对这一问题，我认为可以从以下几个方面着手改进：首先，加强工作人员的思想教育和业务培训，确保他们能够真正理解和贯彻服务群众的理念。其次，建立健全监督机制，对推诿扯皮、不作为的行为进行严肃处理，形成有效的震慑。再次，优化工作流程，减少不必要的环节，提高办事效率。最后，鼓励群众参与监督，建立反馈机制，及时了解和解决群众的问题。

总之，作为公务员，我们必须时刻牢记为人民服务的宗旨，将群众的需求放在首位，以实际行动赢得群众的信任和支持。只有这样，我们才能真正做到急群众之所急，想群众之所想，为建设人民满意的服务型政府贡献力量。

【问题2】

请阅读第二题的题签，题签上列出的是调查了解到的某市国税局政务微信号运行情况，根据下列谈话内容，你认为该市国税局政务微信号存在哪些问题？应如何加以解决？

考生题签：

微信公众号管理人员：单位领导看其它单位微信公众号办得好，就要求我们也办公众号。但现在只有我们两个人兼职负责管理，信息更新很慢，有时候我都觉得是形同虚设。

纳税人A：微信公众号只是发布一些新闻，这并不是我们关注的，希望能多发布与我们息息相关的信息，并加强纳税服务功能，比如通过微信公众号预约排号等。

纳税人B：国税局的微信公众号都是自动回复，人工回复不及时，我们反映的问题也不能及时反馈，跟纳税人的互动很少。

【问题2参考答案】

通过对某市国税局政务微信号运行情况的调查了解，可以看出该公众号在运营过程中存在几个明显的问题。首先，公众号的运营缺乏足够的资源支持，仅有两人兼职管理，导致信息更新缓慢，影响了公众号的活跃度和实用性。其次，公众号的内容与纳税人的实际需求脱节，过多发布新闻类信息，而忽视了纳税人更关心的纳税服务功能，如预约排号等。最后，公众号的互动机制不完善，自动回复多，人工回复不及时，导致纳税人反映的问题得不到及时反馈，互动性差。

针对上述问题，我认为可以从以下几个方面加以解决。首先，国税局应增加对微信公众号运营的资源投入，可以考虑设立专职人员负责公众号的日常管理和内容更新，确保信息的及时性和公众号的活跃度。同时，可以引入更多的技术支持，如开发更多的纳税服务功能，满足纳税人的实际需求。

其次，公众号的内容应更加贴近纳税人的实际需求。可以通过问卷调查或座谈会的形式，了解纳税人对公众号内容的期望和需求，然后根据这些反馈调整内容策略，增加与纳税人息息相关的信息和服务功能，如纳税指南、政策解读、预约服务等，使公众号真正成为纳税人的好帮手。

最后，应加强公众号的互动机制。除了自动回复外，应设立专人负责及时回复纳税人的咨询和反馈，建立有效的沟通渠道。可以定期举办在线问答活动，邀请税务专家解答纳税人的疑问，增加公众号的互动性和服务性。同时，对于纳税人反映的问题，应及时跟进并反馈处理结果，增强纳税人的信任感和满意度。

总之，国税局政务微信号的运营应以纳税人的需求为中心，通过增加资源投入、优化内容策略和加强互动机制，提升公众号的服务质量和实用性，使其成为连接国税局与纳税人的重要桥梁。

【问题3】

小李参加工作后，发现与期望差距很大，所在单位业务繁多，经常加班加点，小李颇有怨言，工作中存在“只

当后备军，不干本职活”的思想，曾多次被群众投诉，他却认为是群众没事找事。你与小李同年参加工作，领导让你去劝导他，你打算怎么说？请现场模拟一下。

【问题3参考答案】

小李，我理解你现在的心情。刚参加工作的时候，我们都有过类似的期待和现实的落差感。记得我们刚入职时，都满怀激情，希望能大展拳脚，但现实中的工作确实比想象中要复杂和繁重。这种落差感，我也有过，所以我很能理解你现在的心情。

但是，小李，我们也要看到，工作中的每一次挑战都是我们成长的机会。你说单位业务繁多，经常加班加点，这确实很辛苦，但这也是我们快速熟悉业务、提升能力的捷径。我记得你以前总是说想要在工作中有所作为，现在正是我们证明自己的时候。如果我们能把每一次加班都当作是提升自己的机会，那么不久的将来，我们一定能成为单位的骨干力量。

关于你提到的“只当后备军，不干本职活”的思想，我觉得这可能是一个误解。在公务员的岗位上，我们的每一项工作都是为了服务群众，没有所谓的“后备军”和“本职活”之分。群众的事无小事，每一次投诉都是群众对我们工作的期待和信任。如果我们能把每一次投诉都当作是改进工作的机会，那么我们的工作一定会越做越好。

小李，我知道你是个有理想、有抱负的人。我们同年参加工作，我看到了你的努力和才华。但才华需要在实际工作中得到检验和提升。如果我们能把现在的困难和挑战当作是锻炼自己的机会，那么未来的路一定会越走越宽。

最后，我想说的是，我们都不是一个人在战斗。如果你在工作中遇到什么困难，或者有什么想法，都可以和我交流。我们可以一起想办法，一起进步。领导让我来劝导你，其实也是希望我们能互相帮助，共同成长。我相信，只要我们齐心协力，一定能克服现在的困难，迎接更美好的未来。