

广东省考面试题（网络版）2024年5月21日下午

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】

【材料】

近年来，各地区各部门在深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革的基础上，创新推出“最多跑一次”“一网通办”“跨省通办”等系列便民利企举措，在减环节、减时间、减材料、减跑动等方面取得积极成效。同时，各地区在实施过程中还面临标准不统一、业务不协同、系统不互通、服务不便捷等问题。《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》出台恰逢其时，从国家层面高度强化政务服务系统设计和整体部署，聚焦企业、群众反映集中的突出问题，围绕“高效办成一件事”深入推进政务服务优化和行政效能提升，持续增强企业、群众获得感，激发经济社会发展内生动力。

《意见》要求以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持问题导向和目标导向相结合，从企业和群众视角出发，把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，加强整体设计，推动模式创新，注重改革引领和数字赋能双轮驱动，统筹发展和安全，推动线上线下融合发展，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度利企便民，激发经济社会发展内生动力。

2024年，推动线上线下政务服务能力整体提升，健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，实现第一批高频、面广、问题多的“一件事”高效办理。到2027年，基本形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系，实现企业和个人两个全生命周期重要阶段“高效办成一件事”重点事项落地见效，大幅提升企业和群众办事满意度、获得感。

【问题1】

请谈谈对“高效办成一件事”这一要求的理解。

【问题1参考答案】

“高效办成一件事”是新时代政务服务改革的核心命题，它深刻体现了以人民为中心的发展思想，是推动政府职能转变、优化营商环境、提升治理能力现代化水平的关键举措。这一要求不仅是对政务服务流程的技术性优化，更是对政府服务理念、组织架构和运行机制的系统性重塑，旨在通过数字赋能和改革引领，实现从“能办事”到“好办事”再到“办好事”的跨越，最终让企业和群众在办事过程中感受到实实在在的便利与温暖。

从本质上看，“高效办成一件事”是对传统政务服务模式的一场深刻革命。过去，企业和群众办事常常面临“门难进、脸难看、事难办”的困境，或是陷入部门壁垒、材料重复、流程繁琐的迷宫。而“高效办成一件事”要求打破这些桎梏，它强调从企业和群众的实际体验出发，将涉及多个部门、多个环节的“一揽子事”整合为视角统一、流程协同的“一件事”。这背后是政府角色从管理者向服务者的根本性转变，是运用系统思维对政务服务进行的整体性重构。它追求的“高效”，不仅仅是速度上的“快”，更是质量上的“优”、成本上的“省”和体验上的“好”，是效率、效益与效能的统一。

深入剖析，“高效办成一件事”的实现路径清晰而坚定。它以《指导意见》为蓝图，坚持问题导向与目标导向相结合。在问题端，直指标准不一、业务割裂、系统孤岛、服务不便等痛点堵点；在目标端，锚定“泛在可及、智慧便捷、公平普惠”的愿景。其驱动双轮，一是“改革引领”，通过制度创新破除体制机制障碍，比如建立清单管理和常态化推进机制，确保改革可持续；二是“数字赋能”，借助大数据、人工智能等技术，推动系统互通、数据共享、业务协同，为“一网通办”“跨省通办”提供坚实支撑。其最终落脚点是“四个最优化”：办事方式多元化，满足不同群体需求；办事流程最优化，砍掉冗余环节；办事材料最简化，杜绝重复提交；办事成本最小化，节省时间与经济成本。

展望未来，“高效办成一件事”具有深远的意义与广阔的前景。短期看，聚焦2024年目标，通过解决一批高频急难问题，能迅速提升群众获得感，优化营商环境，激发市场活力。长远看，到2027年构建成熟的高效政务服务体系，将深刻影响企业和个人全生命周期。对企业而言，从开办到运营、变更到退出，将享受无缝衔接的集成服务，降低制度性交易成本；对个人而言，从出生、教育、工作到养老，关键事务将实现便捷办理，提升生活品质。这不仅是行政效能的提升，更是国家治理体系和治理能力现代化的生动实践，能持续为经济社会高质量发展注入强大内生动力，夯实党执政的群众基础。

总而言之，“高效办成一件事”是一项充满温度与智慧的改革。它要求各级政府将心比心、换位思考，真正站在企业和群众的角度审视自身工作。这需要勇气打破利益藩篱，需要智慧创新服务模式，更需要恒心持续攻坚克难。当“一件事”能够被高效办成，办出的不仅是企业的竞争力、群众的幸福感，更是政府的公信力、社会的凝聚力和发展的源动力。这是一条通向服务型政府、数字政府和人民满意政府的必由之路，值得我们全力以赴，久久为功。

【问题2材料】**【材料】**

近年来，各地区各部门在深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革的基础上，创新推出“最多跑一次”“一网通办”“跨省通办”等系列便民利企举措，在减环节、减时间、减材料、减跑动等方面取得积极成效。同时，各地区在实施过程中还面临标准不统一、业务不协同、系统不互通、服务不便捷等问题。《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》出台恰逢其时，从国家层面高度强化政务服务系统设计和整体部署，聚焦企业、群众反映集中的突出问题，围绕“高效办成一件事”深入推进政务服务优化和行政效能提升，持续增强企业、群众获得感，激发经济社会发展内生动力。

《意见》要求以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持问题导向和目标导向相结合，从企业和群众视角出发，把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，加强整体设计，推动模式创新，注重改革引领和数字赋能双轮驱动，统筹发展和安全，推动线上线下融合发展，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度利企便民，激发经济社会发展内生动力。

2024年，推动线上线下政务服务能力整体提升，健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，实现第一批高频、面广、问题多的“一件事”高效办理。到2027年，基本形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系，实现企业和个人两个全生命周期重要阶段“高效办成一件事”重点事项落地见效，大幅提升企业和群众办事满意度、获得感。

【问题2】

你是政务服务中心的工作人员，现在计划在接待区内设立自助终端机，用于办理业务以及打印资料。请问在正式放置自助终端机之前，需要进行哪些前期准备工作？

【问题2参考答案】

在政务服务大厅接待区设立自助终端机，是深化“高效办成一件事”改革、提升行政效能的重要举措。这一创新服务模式的落地，不仅能够有效分流窗口压力、优化办事流程，更能为企业和群众提供全天候、便捷化的办事体验，是推动政务服务从“能办”向“好办、易办、快办”转变的关键一步。在正式放置自助终端机之前，我们必须进行系统、周密、细致的前期准备工作，确保终端机“放得下、用得好、管得住”，真正成为服务群众的“贴心帮手”和提升效能的“智慧引擎”。

首先，必须开展深入的需求调研与功能规划。这要求我们主动换位思考，从企业和群众的实际办事需求出发。一方面，要全面梳理高频、面广、问题多的政务服务事项，特别是那些材料相对简单、流程相对标准、适合自助办理的业务，如社保信息查询、不动产登记证明打印、企业基本信息变更等，将其优先纳入自助终端服务范围。另一方面，要深入分析不同群体的使用习惯和潜在困难，例如老年人可能对智能设备操作不熟悉，这就需要我们在界面设计上考虑字体大小、语音提示、操作引导等适老化改造；对于企业用户，则需重点考虑如何集成电子印章、电子证照调用等功能，实现“一机通办”。只有精准对接需求，才能确保自助终端提供的服务是群众真正需要、乐于使用的。

其次，必须进行周密的场地规划与硬件环境评估。自助终端机的放置并非简单的物理摆放，而是一个涉及空间、网络、安全、体验的综合工程。我们需要在接待区内选择人流量适中、标识醒目、便于寻找的区域，既要避免占用主要通道，又要方便群众到达。同时，必须评估该区域的网络覆盖强度与稳定性，确保终端机能高速、稳定地接入政务外网或专网，保障数据实时交互与业务流畅办理。电力供应、照明条件、桌椅配套等细节也需一并考虑，为群众创造一个舒适、安心的操作环境。此外，信息安全是底线，必须提前规划好终端机的物理安全防护、数据加密传输、用户隐私保护等措施，筑牢安全防线。

再次，必须推动扎实的系统对接与数据共享工作。自助终端机要“高效办成一件事”，其核心在于后台系统的互联互通和数据资源的共享共用。这要求我们主动与技术部门、各业务条线部门加强协同，打破信息壁垒。一方面，要推动自助终端系统与全省乃至全国的政务服务一体化平台、各部门业务办理系统进行深度对接，实现用户身份统一认证、办事材料一次提交、电子证照互认共享。另一方面，要建立标准化的数据接口和业务流程，确保通过自助终端提交的申请，能够无缝对接到后台审批系统，实现“前台自助受理、后台分类审批、统一窗口出件”的闭环管理。没有强大的后台支撑，前台终端就只是“无源之水”。

最后，必须制定完善的运维保障与宣传推广方案。自助终端投入使用后，持续稳定的运行和广泛深入的使用同样关键。在前期，我们就需要明确运维责任主体，建立包括日常巡检、耗材补充、故障报修、软件升级在内的快速响应机制。同时，要设计制作清晰易懂的操作指南、宣传折页和现场视频教程，并安排专人或志愿者在初期进行引导和辅助操作，帮助群众跨越“最初一公里”的使用障碍。此外，还应通过线上线下多种渠道，广泛宣传自助终端的功能、位置和优势，提高公众知晓率和使用率，让这项便民举措真正惠及更多企业和群众。

总而言之，设立自助终端机是一项“小切口、大民生”的实事。唯有通过需求调研、场地规划、系统对接、运维保障等一系列环环相扣、扎实细致的前期准备，才能确保这台机器不仅是一台冰冷的设备，更是一个有温度、能办事、办好事的政务服务新窗口，从而为持续优化营商环境、提升群众获得感注入新的动力。

【问题3材料】

【材料】

近年来，各地区各部门在深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革的基础上，创新推出“最多跑一次”“一网通办”“跨省通办”等系列便民利企举措，在减环节、减时间、减材料、减跑动等方面取得积极成效。同时，各地区在实施过程中还面临标准不统一、业务不协同、系统不互通、服务不便捷等问题。《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》出台恰逢其时，从国家层面高度强化政务服务系统设计和整体部署，聚焦企业、群众反映集中的突出问题，围绕“高效办成一件事”深入推进政务服务优化和行政效能提升，持续增强企业、群众获得感，激发经济社会发展内生动力。

《意见》要求以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持问题导向和目标导向相结合，从企业和群众视角出发，把“高效办成一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，加强整体设计，推动模式创新，注重改革引领和数字赋能双轮驱动，统筹发展和安全，推动线上线下融合发展，实现办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化，最大限度利企便民，激发经济社会发展内生动力。

2024年，推动线上线下政务服务能力整体提升，健全“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，实现第一批高频、面广、问题多的“一件事”高效办理。到2027年，基本形成泛在可及、智慧便捷、公平普惠的高效政务服务体系，实现企业和个人两个全生命周期重要阶段“高效办成一件事”重点事项落地见效，大幅提升企业和群众办事满意度、获得感。

【问题3】

你是某街道的工作人员，某日，有群众上门反映：他急需办理社保证明相关业务，找了几台附近的自助终端机都无法成功打印，希望街道帮他解决问题。面对这一情况，你会怎么办？

【问题3参考答案】

面对群众反映的社保证明自助打印难题，我会秉持“高效办成一件事”的服务理念，以高度的责任感和同理心，立即着手解决。这不仅关系到群众个人的急难愁盼，更直接检验着我们基层政务服务“最后一公里”的畅通程度。我将把解决这个问题作为优化本街道政务服务的具体实践，通过快速响应、精准施策、系统优化，确保群众能够便捷、高效地办成事，切实增强其获得感和满意度。

首先，我会热情接待这位群众，安抚其焦急情绪，并立即展开行动。我会详细询问并记录具体情况，包括他具体需要办理的社保证明类型、前往尝试的自助终端机具体位置、操作过程中遇到的详细错误提示或故障现象，以及他的联系方式。在了解基本情况后，我会当场尝试通过街道内部系统或联系相关部门，查询是否可以通过线上渠道或人工窗口为其紧急办理，若能立即办理，则引导或协助其完成，优先解决他的燃眉之急。同时，我会向他说明，对于自助终端机的问题，我们将进行排查和修复。

其次，在解决群众当前需求后，我将深入分析问题根源并推动系统性解决。我会立即将情况上报给街道分管领导，并协调技术维护人员或设备供应商，对群众反映的几台自助终端机进行现场检查和故障诊断。查明原因可能是设备硬件故障、网络连接不稳定、系统未及时更新、业务模块未开通或操作指引不清等。根据诊断结果，督促相关方尽快完成维修、升级或调试，恢复设备正常功能。此外，我会建议并推动对本街道辖区范围内所有政务服务自助终端进行一次全面排查和集中维护，建立定期巡检和快速响应机制，防患于未然。

再次，我将以此为契机，推动服务模式的优化和创新。一方面，强化宣传引导，在自助终端机旁张贴清晰、易懂的操作流程图和常见问题解答，并公布故障报修电话和线上办理渠道指引。另一方面，推动服务整合与延伸，探索在街道便民服务中心设立“政务自助服务区”，配备专人提供引导和辅助操作服务，实现“人机协同”。同时，积极向上级部门反馈，建议推动自助终端服务标准的统一和系统互联互通，争取接入更多高频服务事项，真正实现“泛在可及、智慧便捷”。

最后，我将建立长效的反馈与改进机制。问题处理后，我会及时回访该群众，确认其业务是否已圆满办结，并听取其对后续服务的意见和建议。将此次事件的处理过程、发现的问题及采取的改进措施形成案例报告，在街道工作例会上进行分享，促进全体工作人员提升主动服务意识和问题解决能力。持续关注“高效办成一件事”的改革要求，在日常工作中主动收集企业和群众办事的痛点、堵点，不断优化我们的服务流程和体验，致力于构建公平普惠、高效便捷的基层政务服务体系，让“数据多跑路，群众少跑腿”成为常态，持续激发社区发展的内生动力。