

江苏省考面试题（结构化小组）（网络版）2024 年3月9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】

习近平总书记要求进一步增强群众公共文化获得感，某市政府文化主管部门决定创建公共文化服务评价体系，并依托这一体系做好监测、考核、奖惩等工作，目前给了6个一级指标，分别是：群众知晓度、群众参与度、群众便捷度、服务多样性、服务吸引力、服务创新力。

请结合你对公共文化服务的认识，从6个指标中选择3个最重要的，并说明理由。

【问题1参考答案】

习近平总书记强调要增强群众公共文化获得感，这为公共文化服务建设指明了方向。某市政府文化主管部门创建公共文化服务评价体系，是落实这一要求的重要举措。在六个一级指标中，我认为群众参与度、服务多样性和服务创新力最为关键。这三个指标相互支撑，共同构成了提升公共文化服务效能的核心框架。

首先，群众参与度是衡量公共文化服务成效的根本标尺。公共文化服务的本质在于服务人民，只有群众真正参与其中，文化服务才能实现其社会价值。高参与度意味着文化活动与群众需求紧密契合，文化设施得到有效利用，文化资源真正惠及大众。通过参与度指标，可以监测文化活动是否贴近群众生活、是否激发群众兴趣、是否形成持续互动。例如，社区读书会、群众文艺演出、非遗体验活动等，若参与人数多、覆盖面广、反馈积极，就说明服务落到了实处。反之，若参与度低，即使设施再完善、内容再丰富，也难以实现文化育民、惠民的目标。因此，将群众参与度作为核心指标，能引导文化服务从“供给导向”转向“需求导向”，确保文化发展成果由人民共享。

其次，服务多样性是满足群众多元化文化需求的基础保障。现代社会群众文化需求日益多样，不同年龄、职业、地域的群体对文化的期待各异。单一的文化服务难以覆盖所有人群，必须通过多样化的内容、形式和载体，提供丰富选择。服务多样性指标关注文化产品是否涵盖图书、影视、展览、培训、数字资源等多类型，是否兼顾传统文化与现代文化、本土文化与外来文化，是否满足学习、娱乐、审美等不同功能。例如，既要有面向老年人的戏曲讲座，也要有吸引年轻人的数字艺术展；既要有普及性的公益电影放映，也要有专业性的艺术工作坊。多样性不仅能扩大服务覆盖面，还能促进文化生态的繁荣，激发社会创造活力。缺乏多样性，文化服务容易陷入同质化，难以适应群众不断变化的需求。

最后，服务创新力是推动公共文化服务持续发展的动力源泉。在信息化、数字化时代，文化服务不能固守传统模式，必须与时俱进，通过创新提升效能。服务创新力指标考察文化服务是否运用新技术、新理念、新机制，是否探索新的服务场景和传播方式。例如，利用数字平台开展线上展览、直播授课，能突破时空限制，扩大服务半径；通过跨界合作引入社会力量，能丰富资源供给；采用互动体验、沉浸式项目等新形式，能增强文化感染力。创新力不仅体现在技术应用上，也体现在管理机制、内容策划、服务整合等方面。缺乏创新，文化服务容易停滞不前，难以应对新挑战、把握新机遇。将创新力纳入评价体系，能激励文化部门主动求变，保持服务的生机与活力。

综上所述，群众参与度、服务多样性和服务创新力三者相辅相成：参与度反映服务效果，多样性奠定服务基础，创新力驱动服务升级。以这三个指标为重点，能更全面、动态地评估公共文化服务水平，引导文化主管部门在资源分配、项目设计、管理优化中聚焦关键环节，真正提升群众的获得感、幸福感。当然，其他指标如知晓度、便捷度等也具有重要意义，但上述三个指标更能体现公共文化服务的核心价值与发展方向，应在评价体系中给予突出权重，并通过监测、考核、奖惩等机制确保落实，从而推动公共文化服务高质量发展，更好满足人民精神文化需求。

【问题2】

市生态环境局信访办小李接到村民老王投诉电话，反映他们村的河水黑臭，怀疑是附近化工厂违规排污导致，质疑多次反映为什么不派人去处理？

小李联系了区生态环境局的张副局长询问情况，张副局长反馈他将这个事交给赵科长处理了，他并不了解具体情况。

赵科长给小李回复电话说，每次投诉后，他们都派人去处理，但并没有发现化工厂违规排污的情况存在。

假如你是小李，在与村民老王和张副局长（或赵科长）通话的回应中，你会分别说些什么重点内容？

【问题2参考答案】

作为市生态环境局信访办的工作人员，面对村民老王的投诉以及区生态环境局张副局长和赵科长的反馈，我会以高度的责任感和同理心，在通话中分别进行回应，确保沟通顺畅、信息准确，并推动问题得到妥善解决。

在与村民老王通话时，我会首先表达对他反映问题的感谢和关切。我会说：“王先生，非常感谢您向我们反映河水黑臭的问题，我们非常重视您和村民们的生活环境。您多次反映却未得到及时处理，我理解您的焦虑和不满，对此表示歉意。作为市生态环境局信访办，我们的职责就是倾听群众呼声，并督促相关部门进行调查

处理。我已经将您的情况记录在案，并会立即跟进，确保区生态环境局尽快派人到现场核查。同时，我会向您承诺，无论调查结果如何，我们都会及时向您反馈进展，并欢迎您继续监督我们的工作。如果后续您还有任何疑问或需要补充信息，请随时联系我，我会尽力协助。”

在与张副局长通话时，我会以尊重和协作的态度进行沟通。我会说：“张副局长，您好，我是市局信访办的小李。关于村民老王反映的河水黑臭问题，我了解到您已将此事交给赵科长处理，感谢您的安排。作为上级部门，我们希望区局能尽快核实情况，并采取有效措施。建议您能督促赵科长加快调查进度，并确保调查过程公开透明，如果发现违规排污行为，务必依法处理。同时，我们市局也会提供必要的支持，比如协调跨部门资源或进行联合检查。希望我们能保持沟通，共同推动问题解决，并及时向村民反馈结果。”

在与赵科长通话时，我会基于他的反馈进行具体回应。我会说：“赵科长，您好，感谢您对村民投诉的及时处理。我理解您每次派人调查都未发现化工厂违规排污的情况，但村民的持续投诉表明问题可能尚未彻底解决。建议您考虑扩大调查范围，比如检查化工厂的排污记录、周边其他潜在污染源，或者进行水质监测分析。同时，可以邀请村民代表参与现场核查，以增强透明度。如果调查确认无违规行为，也请向村民详细解释原因，并探讨其他改善水质的措施。我会协助您整理相关材料，并跟进后续进展，确保群众满意。”

通过以上回应，我旨在平衡各方关切，既维护群众权益，又尊重基层工作，推动问题从源头得到解决。这不仅体现了公务员的服务意识，也展现了政府部门的公信力和执行力。

【问题3】

某部门提出要优化营商环境，但是实施过程中遇到企业反馈的三个问题：

- （1）本来政策说要给企业减负，对企业“有求必应，无事不扰”，结果有企业反馈短期内就有六个部门去检查。
- （2）政府承诺给企业一笔资金，但是企业没有收到，企业去催的时候，要么说是资金不到位，要么说是审核流程没有走完，同时工作人员态度很不耐烦。
- （3）该部门负责推进“一网通办”服务平台，但是该平台的服务功能不集成，办事流程繁琐，惠企政策更新不及时。

请选择一个问题，向该部门提出解决问题的建议。

【问题3参考答案】

优化营商环境是激发市场活力、推动经济高质量发展的关键举措，但在实施过程中出现的种种问题，不仅影响了政策效果，也损害了政府公信力。针对题目中提到的第三个问题——“一网通办”服务平台功能不集成、流程繁琐、政策更新不及时，我认为这反映了政务服务数字化改革中的深层次矛盾，必须从系统设计、流程再造和长效机制三个维度综合施策，才能真正实现让数据多跑路、企业少跑腿的改革初衷。

首先，平台功能不集成和流程繁琐，根源在于部门之间的数据壁垒和业务协同不足。许多政务服务看似搬到了网上，但后台仍按传统部门分工运作，导致企业办事时需要反复登录不同系统、提交重复材料。建议以企业办事场景为中心，推动跨部门业务流程重构。例如，将企业开办、项目审批、社保缴纳等高频事项打包为“一件事”集成办理，通过数据共享和电子证照互认，实现“一次登录、一表申请、并联审批”。同时，引入人工智能辅助填表、智能预审等功能，简化操作步骤，让平台从“能用”向“好用”转变。

其次，惠企政策更新不及时，暴露了政策发布与平台运维脱节的问题。这可能导致企业错过申报窗口，或无法享受最新优惠。建议建立政策与平台联动机制：一是要求各部门出台惠企政策时同步提供标准化解读和申报指南，并由平台运营方在三个工作日内更新相关服务模块；二是在平台首页设立“政策雷达”专栏，运用大数据技术向企业精准推送符合其行业、规模的政策信息；三是开通政策咨询机器人，提供24小时智能问答服务，解决企业“找不到、看不懂、不会用”的痛点。

最后，要确保改革成效可持续，必须建立以企业体验为导向的监督评价体系。可以引入第三方机构定期开展平台用户体验评估，将评估结果纳入部门绩效考核。同时，在平台设置“好差评”实时反馈通道，对差评事项实行限时整改闭环管理。更重要的是，要培养一支既懂业务又懂技术的复合型运营团队，定期开展企业座谈和需求调研，使平台优化成为动态响应市场变化的常态化工作。

总之，解决“一网通办”平台问题不能停留在技术修补层面，而应将其视为推动政府治理现代化的契机。只有打破部门利益藩篱，真正树立用户思维，才能让数字政府建设从表面工程转化为企业实实在在的获得感，为营商环境优化注入持久动力。