

河南省考面试题（网络版）2016年1月10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】

张芳是新录用的一名基层公务员。有一天在大厅工作时，群众去办事情，但是这个工作之前是刘姐负责的，今天刘姐不在。因之前张芳见刘姐办理过这个业务，所以准备帮群众办理。但是在审查材料时，张芳发现材料不全，而群众说之前都是报送这些材料但刘姐也都给办理了。张芳委婉地表示不能办理。

【问题1】

群众说张芳办事推诿，要举报她，假如你是张芳，你该怎么办？

【问题1参考答案】

面对群众的不满和举报威胁，作为张芳，我首先会保持冷静，理解群众的情绪和需求。群众之所以感到不满，可能是因为他们对办理流程不熟悉，或者之前的办理经验让他们形成了固定的预期。我的首要任务是化解矛盾，确保群众的理解和满意。

首先，我会耐心地向群众解释当前的情况。我会说明，虽然刘姐之前可能在某些情况下办理了业务，但作为新入职的公务员，我有责任严格按照规章制度办事。材料不全可能会影响到业务的最终结果，甚至给群众带来不必要的麻烦。我的目的是确保每一笔业务都能顺利完成，避免后续出现问题。

其次，我会主动提供帮助，指导群众如何补全材料。我会详细列出缺少的材料清单，并解释每一份材料的作用和重要性。如果可能，我会提供模板或样例，帮助群众更快地准备齐全。同时，我也会告知群众办理业务的具体流程和时间，让他们有明确的预期。

如果群众仍然不理解或情绪激动，我会邀请他们到办公室进一步沟通。在相对安静的环境中，我可以更详细地解释政策规定，倾听他们的诉求，并寻找双方都能接受的解决方案。我会表现出真诚和耐心，让群众感受到我是站在他们的角度考虑问题。

最后，我会反思这次事件，思考如何在未来避免类似情况。我会与刘姐沟通，了解她之前办理业务的具体情况，看看是否有可以借鉴的经验。同时，我也会加强自己的业务学习，确保对所有业务流程和规定都有清晰的理解，以便更好地服务群众。

总之，面对群众的举报威胁，我会以理解和尊重的态度，耐心解释，主动帮助，确保群众的需求得到妥善解决。同时，我也会从中吸取经验，提升自己的服务能力和水平。

【问题2材料】

张芳是新录用的一名基层公务员。有一天在大厅工作时，群众去办事情，但是这个工作之前是刘姐负责的，今天刘姐不在。因之前张芳见刘姐办理过这个业务，所以准备帮群众办理。但是在审查材料时，张芳发现材料不全，而群众说之前都是报送这些材料但刘姐也都给办理了。张芳委婉地表示不能办理。

【问题2】

领导知道了这件事，批评了刘姐，刘姐很生气，埋怨你，你怎么办？

【问题2参考答案】

面对这样的情况，首先我会保持冷静，理解刘姐的情绪反应。作为新入职的公务员，我深知在处理群众事务时需要严格遵守规章制度，同时也需要维护好同事之间的关系。刘姐因为我的行为受到了领导的批评，感到生气和埋怨是可以理解的。我会采取积极的态度来解决这个问题，既确保工作的规范性，又维护团队的和谐。

首先，我会主动找刘姐沟通，表达我的理解和歉意。我会告诉她，我并不是有意让她难堪，而是在审查材料时发现确实不符合规定，为了避免给群众带来更大的不便，才决定不办理。我会强调我的出发点是好的，但也承认可能在沟通方式上有所欠缺，没有充分考虑到她的感受。通过真诚的交流，我希望能够缓解她的情绪，让她理解我的立场。

其次，我会向领导汇报这一情况，说明我在处理这件事时的考虑和后续的沟通情况。我会表达我愿意承担责任的决心，同时也希望领导能够理解刘姐的工作压力，给予她一定的理解和支持。我相信领导会从团队和谐和工作效率的角度出发，给予我们合理的指导。

最后，我会从这次事件中吸取教训，反思自己在工作中的不足。我会更加注重与同事的沟通协作，学习如何在坚持原则的同时，也能够灵活处理问题，避免类似的情况再次发生。我也会加强业务学习，确保自己能够准确理解和执行各项规章制度，为群众提供更加高效和规范的服务。

【问题3材料】

张芳是新录用的一名基层公务员。有一天在大厅工作时，群众去办事情，但是这个工作之前是刘姐负责的，今天刘姐不在。因之前张芳见刘姐办理过这个业务，所以准备帮群众办理。但是在审查材料时，张芳发现材料不全，而群众说之前都是报送这些材料但刘姐也都给办理了。张芳委婉地表示不能办理。

【问题3】

根据工作中的漏洞，领导让你调查信息并形成报告，你认为应该调查哪些信息，怎么调查？

【问题3参考答案】

在调查工作中出现的漏洞并形成报告时，首先需要明确调查的目的是为了找出问题的根源，防止类似事件再次发生，同时也要确保调查过程的公正性和透明度。调查的内容应该全面覆盖事件的各个方面，包括但不限于事件的背景、涉及的人员、具体的操作流程、以及现有的规章制度等。

首先，调查应该从事件的背景入手，了解张芳和刘姐的工作职责划分，以及群众办理业务的具体流程。这有助于判断是否存在职责不清或流程不规范的问题。通过与张芳、刘姐以及其他相关同事的访谈，可以收集到第一手的资料和信息。

其次，调查需要重点关注群众反映的问题，即之前刘姐在材料不全的情况下仍然办理了业务。这一现象可能暴露出工作中的随意性或制度执行不严格的问题。通过查阅过往的业务记录和审批文件，可以验证群众的说法是否属实，以及这种情况是否普遍存在。

此外，调查还应该包括对现有规章制度的审查，看看是否有明确的材料要求和审批流程。如果制度本身存在漏洞或不够明确，那么就需要提出改进建议。同时，也要评估员工的培训和监督机制，确保每位员工都能正确理解和执行相关规定。

在调查方法上，可以采用多种方式相结合。除了访谈和文件审查外，还可以通过匿名问卷收集更多员工的意见和建议，或者组织小组讨论，从不同角度探讨问题的成因和解决方案。确保调查的全面性和客观性。

最后，调查报告应该详细记录调查的过程、发现的问题、以及提出的改进建议。报告的语言要简洁明了，逻辑清晰，便于领导理解和决策。同时，报告也应该保密，避免对相关人士造成不必要的困扰。

【问题4材料】

张芳是新录用的一名基层公务员。有一天在大厅工作时，群众去办事情，但是这个工作之前是刘姐负责的，今天刘姐不在。因之前张芳见刘姐办理过这个业务，所以准备帮群众办理。但是在审查材料时，张芳发现材料不全，而群众说之前都是报送这些材料但刘姐也都给办理了。张芳委婉地表示不能办理。

【问题4】

有人说张芳多管闲事，吃力不讨好，你怎么看？

【问题4参考答案】

在公务员的工作中，张芳的行为实际上体现了公务员应有的责任感和服务意识，而非多管闲事。面对群众的需求，张芳主动承担起责任，尝试帮助解决问题，这种行为值得肯定。然而，当发现材料不全时，她坚持原则，委婉地表示不能办理，这同样体现了公务员依法行政的职业操守。

分析这一情况，我们可以看到张芳的行为有几个值得赞赏的方面。首先，她具备主动服务的精神，不因为业务原本由他人负责就推诿。其次，她在发现材料不全时，没有因为群众的说法而放松要求，而是坚持了工作的规范性。这种行为虽然在短期内可能让群众感到不便，但从长远来看，维护了政策的严肃性和公平性。

举一个经典的例子，焦裕禄同志在兰考工作时，面对群众的困难和问题，总是第一时间站出来，即使这些问题不属于他的直接职责范围。他的行为赢得了群众的广泛赞誉，成为了公务员学习的榜样。张芳的行为虽然看似小事，但同样体现了这种为民服务的精神。

总结来说，张芳的行为是对公务员职责的忠实履行，展现了公务员应有的职业素养和服务意识。在公务员的工作中，我们应当鼓励这种主动担当、坚持原则的行为，而不是简单地将其视为多管闲事。只有这样，才能真正做到为民服务，赢得群众的信任和支持。