

部委党群及参公单位面试题（网络版）2017年2月24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】

为了便民服务，各部门在社区开设服务窗口，长期以来，有的窗口长期没有人，有的窗口办事人员不懂办事流程，对此你怎么看？

【问题1参考答案】

便民服务窗口的设置初衷是为了让群众办事更加便捷，减少跑腿次数，提高政府服务效率。然而，现实中出现的窗口无人值守或工作人员不熟悉流程的问题，不仅违背了便民服务的初衷，还可能影响政府形象和公信力。对此，我认为这反映了服务窗口管理上的不足和服务意识上的缺失，需要从制度和管理层面进行改进。

首先，从政策设计的角度来看，便民服务窗口的设立是政府服务下沉、贴近群众的重要举措。但在执行过程中，由于缺乏有效的监督机制和考核标准，导致部分窗口形同虚设。其次，人员培训不足也是导致工作人员不熟悉流程的重要原因。这不仅仅是对资源的浪费，更是对群众信任的辜负。

针对上述问题，我提出以下对策：一是建立健全窗口服务的监督考核机制，通过定期检查和群众满意度调查，确保窗口服务的质量和效率。二是加强工作人员的培训，不仅要培训业务知识，还要强化服务意识，确保每一位工作人员都能熟练、热情地为群众服务。三是利用现代信息技术，如线上预约、智能排队等，减少群众等待时间，提高服务效率。四是建立反馈机制，鼓励群众对服务窗口提出意见和建议，及时发现问题并加以改进。

总之，便民服务窗口是政府与群众沟通的桥梁，其服务质量直接关系到群众的获得感和幸福感。只有通过不断完善管理制度、提升服务水平，才能真正实现便民利民的初衷，让群众享受到更加高效、便捷的服务。让我们携手努力，共同打造一个服务型政府，让每一位群众都能感受到政府的温暖和关怀。

【问题2】

为了服务社区老人，现联合商铺开展惠老服务，为老年人提供免费服务或免费送货，你是社区工作人员，请问你怎么组织？

【问题2参考答案】

在组织惠老服务活动时，我认为首先需要明确活动的目标和意义。这项活动的核心在于通过联合商铺，为社区老人提供实实在在的帮助，体现社区对老年人的关怀和尊重。这不仅能够提升老年人的生活质量，还能增强社区的凝聚力和商铺的社会责任感。因此，活动的组织应当围绕如何最大化地满足老年人的需求，同时确保商铺的参与积极性和可持续性。

接下来，我会进行全面的需求调研。通过与社区老人的面对面交流，了解他们在日常生活中遇到的具体困难，比如购物不便、需要定期送货等服务。同时，也会与商铺沟通，了解他们能够提供的服务类型和范围，以及他们对参与此类活动的期望和顾虑。这一步骤至关重要，因为它直接关系到活动能否精准对接老年人的需求，以及商铺的参与意愿。

基于调研结果，我会制定详细的活动方案。方案中会明确活动的服务内容、时间安排、参与商铺的名单及其提供的具体服务。例如，有的商铺可以提供免费送货上门，有的则可以提供免费的健康咨询或理发服务。同时，方案中还会包括活动的宣传策略，确保社区内的每一位老人都能了解到这一活动，并知道如何参与。

在活动实施阶段，我会注重细节和协调。一方面，确保每一位老人都能便捷地享受到服务，比如设立专门的热线电话，方便老年人预约服务。另一方面，保持与商铺的密切沟通，及时解决他们在提供服务过程中遇到的问题，确保服务质量。此外，还会定期收集老年人和商铺的反馈，以便对活动进行及时的调整和优化。

最后，我会考虑活动的长期化和制度化。通过与商铺建立长期的合作关系，将惠老服务变成社区的一项常规活动。同时，探索更多的服务形式和内容，比如引入志愿者服务，为老年人提供更多的关怀和帮助。这样不仅能够持续提升老年人的生活质量，还能进一步促进社区的和谐与发展。

【问题3材料】

由于科室主任不在单位，李明和丁进没有及时通知与会人员开会，导致开会的时候就正副局长俩人到场，科室主任回来后把他们喊到了办公室问话，以下为李明和丁进的对话：

丁进：这件事的确是我的本职工作，但由于我临时有事，后来拜托李明完成的。

李明：我那会手头有很多工作，忙不过来；而且你能有什么事，还不是和朋友出去吃饭。

丁进：但是当时你并没有明确拒绝我，我以为你接手了。

领导听到他们对话，很烦心，让李明写检讨。

李明：不是我的错，检讨写什么？

丁进：好好好，我写两份行了吧。

【问题3】

李明有哪些问题，如果你是李明你怎么办？

【问题3参考答案】

在面对科室主任的问话时，李明的表现反映出他在工作中存在几个明显的问题。首先，李明在面对丁进的委托时，没有明确表达自己的立场和困难，导致丁进误以为他已经接手了通知与会人员的任务。这种沟通上的不明确，直接导致了会议的失败。其次，当丁进提出自己临时有事时，李明没有以工作为重，而是以个人情绪回应，质疑丁进的私人活动，这种行为不仅无助于问题的解决，反而加剧了同事之间的矛盾。最后，当领导要求李明写检讨时，他表现出抵触情绪，拒绝承认自己的错误，这种态度不利于个人成长和团队和谐。

如果我是李明，我会采取以下措施来应对这一情况。首先，我会在丁进委托我时，明确告知他我当前的工作负荷，以及我是否有能力完成额外的任务。如果确实无法承担，我会建议丁进寻找其他同事帮忙，或者我们一起向领导汇报，寻求解决方案。这样既能避免误解，也能确保工作的顺利进行。

其次，当丁进提到自己临时有事时，我会保持专业态度，不去质疑他的私人安排，而是集中精力讨论如何解决当前的工作问题。我相信，通过有效的沟通和协作，我们可以找到最佳的解决方案。

最后，当领导要求我写检讨时，我会认真反思自己在这次事件中的责任和不足，诚实地写出自己的错误和改进措施。我相信，通过这次反思，我能够提升自己的职业素养，避免类似问题的再次发生。

总之，作为公务员，我们应该以高度的责任感和专业态度面对工作中的每一个挑战。通过有效的沟通、协作和反思，我们不仅能够解决问题，还能够促进个人和团队的共同成长。

【问题4】

你和小李一起去与外单位洽谈工作，为了方便，小李提出来最简便的合作方法，但你知道这样做长期来看一定会有问题，你怎么办？

【问题4参考答案】

在面对与小李一起去与外单位洽谈工作时，小李提出了一个看似简便的合作方法，但我意识到这种方法长期来看可能会带来问题。这种情况下，我认为首先需要明确的是，我们的目标是建立一种既高效又可持续的合作关系。因此，我会采取一种既尊重小李意见又确保长期合作健康发展的方式来处理这个问题。

首先，我会在私下与小李进行沟通，表达我对他提出简便方法的认可，同时也分享我对长期合作可能面临问题的担忧。通过这种方式，我希望能够在小李不感到被直接挑战的情况下，引导他思考更全面的合作方案。我会提出一些具体的例子或数据来支持我的观点，帮助小李理解长期视角的重要性。

接着，我会建议我们在与外单位洽谈时，可以提出小李的简便方法作为初步合作的尝试，但同时也要明确表达我们对长期合作机制的期望和规划。这样既可以满足当前的工作需求，又为未来的合作奠定了基础。在洽谈过程中，我会积极倾听外单位的意见，寻找双方都能接受的合作模式。

如果在洽谈中遇到阻力，我会灵活调整策略，寻找既能保证工作效率又能避免长期问题的折中方案。我相信通过充分的沟通和协商，我们能够找到一个平衡点，实现双方的利益最大化。

最后，这次经历让我深刻认识到，在团队合作中，既要注重效率，也要有长远的眼光。作为公务员，我们更应该在工作中体现出这种平衡和前瞻性。同时，我也意识到沟通的重要性，只有通过有效的沟通，才能确保团队的每一个成员都能理解和支持最终的决定。这次经历将激励我在未来的工作中更加注重团队协作和长期规划。

【问题5】

一座桥年久失修，影响村民正常出行。该村村民多次向上级部门反映情况，均无人负责。因此，很多村民到镇政府门口聚集上访，同时引起周边群众的围观，并有人用手机拍照后发布到社交网络，引起很多转发和关注。此时，领导让你去现场处理，你会怎么做？

【问题5参考答案】

面对村民因桥梁年久失修而聚集上访的情况，作为被领导指派去现场处理的工作人员，我会首先保持冷静，迅速评估现场形势，确保事态不进一步恶化。我的处理策略将围绕沟通协调、问题解决和后续跟进三个核心展

开，旨在尽快平息事态，解决村民的实际困难。

首先，我会立即前往现场，与村民代表进行面对面的沟通。在沟通中，我会表达对村民困难的理解和同情，明确告知他们政府已经注意到这个问题，并且正在积极寻求解决方案。通过建立信任和理解，缓解村民的情绪，避免事态升级。同时，我会请求村民配合，有序解散，避免影响镇政府正常办公秩序和社会公共秩序。

其次，我会迅速组织相关部门和人员召开紧急会议，讨论桥梁修复的具体方案。考虑到桥梁年久失修对村民出行的影响，我会优先考虑临时性解决方案，如搭建临时便桥或安排临时交通工具，以解燃眉之急。同时，我会督促相关部门加快桥梁修复的立项和审批流程，确保尽快启动实质性修复工作。在此过程中，我会定期向村民通报工作进展，保持信息的透明和公开，避免误解和谣言的产生。

此外，针对社交网络上已经传播的信息，我会协调宣传部门及时发布官方通报，说明政府的态度和采取的措施，引导舆论正向发展。对于网络上的不实信息，我会及时澄清，防止事态被恶意放大或扭曲。

最后，我会将此次事件的处理过程和结果形成书面报告，提交给领导，并建议建立长效机制，加强对基础设施的日常维护和检查，避免类似问题再次发生。同时，我也会反思此次事件处理中的不足之处，提升自己的应急处理能力和群众工作能力，为今后更好地服务群众打下坚实的基础。