

2020年9月26日北京市直遴选试题及解析

一、选择题（15题，共15分）

考察内容有政务处分法、中国（北京）国际服务贸易交易会、核心规划区、北京市生态涵养区、主题教育活动、党的政治建设、民法典、全成本绩效预算改革、钉钉子精神、街道大部制改革、优化营商环境、集中性教育活动、全成本预算绩效改革等热点会议和重要文件材料的理解。

二、案例分析题（4题，共50分）

为贯彻落实市委、市政府《关于率先行动改革优化营商环境实施方案》，进一步推动我市优化营商环境工作，保护各类市场主体的合法权益，促进本市经济和社会全面发展。我市成立深化作风建设优化营商环境领导小组办公室，具体职能为：做好全市深化作风建设优化营商环境的统筹协调工作；总结全市深化作风建设优化营商环境主要做法，推广先进经验；对全市深化作风建设优化营商环境做好督查。办公室成员主要有办公室主任张某某、副主任李某某、主任科员张浩（我）、社工借调过来帮忙的科员小刘。今天是8月26日星期二，主任去参加H省优化营商环境经验交流会，副主任去参加培训，主任和副主任都要周五才能回来。近期由主任科员张浩（我）暂时安排工作。

我一早来到办公室，看到有电话留言和邮件。

（一）收到李副主任发给我的邮件，为一个会议纪要，其大致内容如下：

根据会议纪要，要求各单位报送深化机关作风整改优化营商环境的典型案例，所报材料要求突出两个重点，一是落实市深化机关作风整改优化营商环境会议的会议精神，二是总结经验做法和先进典型。

市深化作风建设优化营商环境领导小组办公室拟通知下级单位报送深化作风建设优化营商环境典型案例，通知的报送内容部分已经具备，请写出“报送工作要求”部分。

不超过300字。（10分）

【参考答案】

一、提高政治站位。深入贯彻落实会议纪要要求、市领导关于报送深化机关转变作

风优化营商环境典型案例工作要求，组建报送典型案例遴选工作小组，对先进典型进行遴选评比，如期高质量报送。

二、严把报送质量。以会议纪要为依据、落实遴选报送标准，选取在整改形式主义、官僚主义等作风问题的典型案例和先进单位和个人，总结好在降低营商环境制度性成本的先进经验，形成可复制可推广的体制机制。

三、做好报送公开。各单位拟确定报送名单后，及时向社会公开，畅通监督投诉渠道，引入群众评价体系，进行网上评价、量化打分。

四、严明报送纪律。各单位要按照公平、公开、公正原则，充分遵循评比考察，不得违规报送，在 XX 时完成此项工作。（293 字）

（二）接到张主任的电话留言，大致内容如下：

为了优化营商环境，市领导和各个领导小组要深入一线窗口调研，体验群众办事效果，访谈群众办事情况。我市准备在服务窗口大厅进行一线人员工作作风的调研，方式有以办事人员身份进行暗访和群众访谈。

为保证调研工作顺利进行，领导让你起草调研方案，请拟写调研方案的工作思路。不超过 300 字。（10 分）

【参考答案】

一、明确调研目的。改进服务窗口大厅工作作风，优化我市营商环境。

二、确定调研形式。1.以办事人员身份暗访、与群众访谈；2.互联网+问卷形式，收集群众反映的作风问题、意见建议。

三、确定调研内容。1.深入一线体验群众办事效果；2.访谈群众办事情况；3.了解优化营商环境政策落实情况和服务窗口大厅一线人员工作作风问题。

四、确定调研安排。1.XX 时间段，问题收集梳理；2.XX 时间段，领导分组分区调研；3.XX 时间段，形成调研报告。

五、明确调研要求。1.提高政治站位；2.严肃调研纪律；3.坚持问题导向。（230 字）

（三）接到张主任的电话留言，大致内容如下：

为了进一步提升广大干部学习积极性，根据《市深化机关风气整顿实施方案》具体安排，市深化改革转变工作作风优化营商环境领导小组办公室出了《强本领，优环境》这本书。决定在下周举办为期一个月的网上答题活动。活动参与方式：A市先锋网。题目范围：《强本领，优环境》读本。

拟写此次答题活动的具体通知。不超过 400 字。（15 分）

【参考答案】

关于开展“强本领，优环境”网上答题活动的通知

各成员单位：

为进一步提升广大干部学习《强本领，优环境》积极性，根据《市深化机关风气整顿实施方案》具体安排，经研究决定，举办网上答题活动，现将有关事项通知如下：

活动主题：《强本领，优环境》知识答题活动。

活动时间：2020 年 10 月 1 日—2020 年 10 月 31 日。

活动方式：使用本人身份证号登录 A 市先锋网答题模块答题，每天答题一次，重复答题当天积分最高分计算。

答题范围：《强本领，优环境》读本。

答题奖励：以总积分排名设置 3 个等次奖和 4 名参与奖，积分并列者取答题错误率低者获奖。

活动要求：1.强化组织领导；2.加强技术支持；3.做好宣传推广。

XX 市深化改革转变工作作风优化营商环境领导小组

2020 年 9 月 26 日

（四）H 省通过电视台召开政务问询工作会，组织各地区各部门主要领导参加，进行现场提问，现场答复群众关切的问题。还可以通过举报热线、网络留言等方式提出问题。市纪委监委根据反映出的问题建立督办台账，跟踪跟进办理结果，问责追究。

张主任看到电视节目，想在我市也举办现场质询活动，张主任已经跟电视台打好招呼，要我先理一下思路，等他回来共同跟市地方电视台商量讨论

方案。要求不超过 350 字。（15 分）**【参考答案】**

一、明确节目主旨。为切实履行好我办对全市深化作风建设优化营商环境做好督查的工作职责，督促有关部门进一步转变工作作风，实现发展环境的持续优化。二、确定节目选题。围绕我市营商环境方面的突出问题，通过举报热线、网络留言等途径，筛选出某类话题，结合我办意见确定主题。三、节目选题制作。由记者深入事件一线拍摄采访，制成视频短片，依托短片向嘉宾提出问题。四、确定现场嘉宾。根据主题选择嘉宾和评论员。嘉宾为职能部门负责人；评论员身份或为纪检监察人员、专家教授、人大代表、政协委员等。五、邀请现场观众。由我办通过媒体公告和相关部门确定，从人大代表、政协委员、纪检监察特邀监督员、群众代表中征集问政监督员作为现场观众。六、督促问题整改。市纪委监委根据反映出的问题建立督办台账，跟踪跟进办理结果，问责追究。（343 字）

三、大作文（共 35 分）**材料 1**

A 市通过持续整合全市分散的热线资源，形成了 12345“一号响应”机制，统一负责群众诉求的受理与协调督办。

然而，其在运营过程中存在诸多问题。比如存在重复诉求，对办理解决率满意度不高，有的工作人员在解答群众问题时照本宣科、列举法条、群众听不懂、态度冷漠，有的担心“言多必失”怕担责任，部分单位存在重形式轻结果的情况，部分单位答复意见也没解释清楚，为了答复而答复等情况。

材料 2

群众反映常用药在基层医疗卫生机构买不到，不便民。市卫健委答复说药品审批要省级卫健委批准，市级无权。为解决群众反映药品清单问题，市

卫健委先行试点允许卖常用药，上报省卫健委审批，此举在省内广泛施行，群众满意得以提升。

结合题目事例和工作实际，结合政策背景，以“如何满足群众所盼，给群众更多获得感”为主题，自拟题目，自选角度，写一篇文章，800-1000字。（35分）

【参考范文一】

精准对接群众所盼 给群众更多获得感

——加快完善 12345 接诉即办机制

北京市通过持续整合全市分散的热线资源，形成了 12345“一号响应”机制，统一负责群众诉求的受理与协调督办。2019 年初，北京市委书记蔡奇在全面深化党建引领“街乡吹哨、部门报到”改革的基础上，进一步推出以 12345 市民服务热线为主渠道的群众诉求快速响应机制，简称“接诉即办”。但不容忽视的是，由于这项机制还处在发展初期阶段，相应的配套制度并不完善，实践中难免会暴露出一定的问题。因此，我们应该加快完善 12345 接诉即办机制，精准对接群众所盼，给群众更多获得感。

借助数据库手段提高工单流转准确率。“接诉即办”要想做到既“准”又“快”，工单流转过程中确保派单精准是第一道关卡。坐席接线时必须耐心引导，并借助官方数据库手段精准锁定管辖区县及职能部门。首先，工单登记信息应当完整。以协调退款为例，工单信息必须明确消费者姓名，电话，被诉方名称，商品购买途径等信息。其次，利用官方数据库。比如国家企业信用信息公示系统（北京），查询该企业的注册地址，是否有分公司等情况。

增设工单量指标丰富量化考核多维性。目前的考核机制只看响应率、解决率、满意率，不看工单量，更不论为来电人挽回多少直接经济损失。作为职能部门的市场监管局与属地的街道办事处不同，街道办作为区政府派出机构负有属地治理责任，而市场监管局管辖的是属地企业。因此，建议增设“工单受理量”“挽回直接经济损失”两项考核指标，采取加权赋分，丰富量化考核多维性，鼓励各单位向前一步走，真正做到“接诉即办、主动治理”。

配套法律法规合理划分诉求办理边界。2020年1月1日施行的《北京市街道办事处条例》已经将“接诉即办”写入法律条文中，使得“接诉即办”有了法律效力。但是，转派工作机制尚无法与职能部门管辖权限之间形成良好衔接。建议尽快出台“接诉即办”专门配套的法律规范，合理划分诉求办理的范围和边界。对于法院、仲裁机构、市场监督管理部门已经受理或者处理过的同一消费者权益争议的，依法不予受理，建议其通过司法途径救济。

12345 市民服务热线“接诉即办”工作机制实现了很多重大突破，跑出了北京速度，是践行以人民为中心的发展思想的重要载体，也是首都治理体系和基层治理能力现代化的创新实践。只有科学研判、合理分析工单流转处理过程中遇到的难题，不断优化流转及考核计分规则，将其彻底纳入法制化、规范化轨道，才能更好的发挥制度“指挥棒”作用，形成长效工作机制。（994字）

【参考范文二】

畅通政策“最后一公里” 惠民之车开进“心坎里”

习总书记多次强调，要把为民的好事办好、实事办实。惠民政策，作为党和政府为群众办事的载体，承载着群众呼声的回应。党的十九大报告鲜明

指出，我国社会主要矛盾已经转化为人民群众日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。所谓“美好生活”就是群众之需，也就是各级党委政府需要高度关注的群众烦心事、操心事、揪心事，只有通过为民服务的政策务实、落地、见效，才能办好这“三件事”，让群众的幸福感、获得感、安全感显著提升。

要在政策集成上下功夫，解决好群众“一揽子”问题。政策必须具有高度的覆盖面，才能称之为好政策，否则极易造成利益不公，导致群众不满。要注重政策的统筹性，重点对群众关心关切的“民生七有”问题紧盯不放，综合考虑地区和部门实际，从根子上解决好不平衡不充分的问题，进一步提升普惠性政策的覆盖面，让更多居民群众能够享受到政策带来的实惠。要注重政策的衔接性，加强政策的前后一致性，特别是针对医疗保险等切身利益问题，既要有适当修正，又要注重总体平衡，确保政策保持稳定，人民群众获得实惠。

要在政策务实上下功夫，解决好群众“急难盼”问题。制定政策必须突出“实”，才能最大限度切合实际，满足群众需求。要突出开门问策，在制定出台政策前，必须充分征求群众意见建议，通过“12345”热线等多方倾听诉求，确保问题精准、指向到位、切合需求。要突出政策对路，积极邀请专家学者和群众代表研讨政策的科学性有效性，通过座谈、网谈等形式，做到对策行之有效。要突出宣传引导，加大政策知晓面的覆盖率，坚决杜绝就政策论政策、空泛解读等形式主义官僚主义问题，善于运用政策解决好群众难题，做到政策落地不“空对空”、政策解读不“虚对虚”，坚决防止机械落实政策。

要在政策创新上下功夫，解决好群众“新需求”问题。政策的生命力在于

创新。要学会破立并举，注重在实践中创新、在创新中实践，针对群众提出的新问题新情况新事项，必须主动应对、主动谋划，特别是对群众反映强烈的问题，要深入研究好既有政策，从灵活性和原则性出发，既要遵守规矩积极向上级部门提出新对策，又要敢于尝试突破现有政策谋划新举措，真正让政策落到位、落到地，成为温暖民心的好政策。

人民至上是我们党的根本政治立场。唯有让政策贴近民情、符合民意、呼应民愿，才能打通落地的“最后一公里”，让惠民直通车开进群众“心坎里”。

(980 字)