

2020 年山东公务员考试申论真题 A 卷  
及参考答案

公考通网校

[www.chinaexam.org](http://www.chinaexam.org)



公考通 APP



微信公众平台

## 2020 年山东公务员考试申论真题（A 类）（网友回忆版）

## 材料一

行政审批制度改革和政务服务提升，是助力一个城市高质量发展的重要因素。近年来，B 市行政审批服务坚持以人民为中心的发展思想，制定了“1234+N”的三年工作计划，即“一年基础规范、两年创新提升、三年品牌突破”的工作思路，实施创新发展、标准规范、协同推进和智慧引领四大战略，努力实现“省内领先、国内一流”的目标。

2018 年底，B 市相对集中行政许可权改革推出关键举措，市行政审批局挂牌成立，陆续承接 27 个部门的 262 项行政审批服务事项。2019 年 4 月，市行政审批局正式办理划转业务，开启“一枚印章管审批”政务服务新模式。同年 9 月，B 市出台《关于推进制度创新加快流程再造 实现“在 B 市全办成”的实施意见》，创造性推出了“一窗办、网上办、就近办、简化办、舒心办、督着办”的服务举措，成为该市提升审批服务水平、优化营商环境的行动纲领。围绕“在 B 市全办成”服务品牌建设，B 市实施“窗口无否决权”，努力实现“一次办成”，全力营造“审批有速度、服务有温度”的政务服务环境。与此同时，创新实施内部业务、横向部门、纵向层级和社会多元主体的“四维协同”机制，逐步完善适应改革要求的行政审批服务新机制，变审批服务“一家办理”为“多元服务”，为审批服务高频顺畅运转提供了有力保障。在这里，办件人体验着“车间流水线”式的审批服务，感受着窗口人员亲人般的问候；在这里，“一枚印章管审批”，让企业能够腾出更多精力，轻装上阵；在这里，办件人有事就办，高效便捷。

为进一步推进工作，B 市行政审批局工作人员采用事先介入的办法，在官网上提前发布《一次性告知清单》，让群众清清楚楚知道需要准备的材料有哪些。资料准备好后，申请人可直接在线办理相关事项，所需资料可拍照上传提交。资料上传后，行政审批局通过内部“流水线”式的方式进行审核，审完一证出一证。在踏勘环节，该局组织审批一科、二科“联合跑”，大幅提升工作效率。除“网上办”，还推出了“流动审批”，不定期在辖区各商务楼宇开展集中审批服务，企业从递交资料到办结发证平均不到 1 小时，针对市民，该局开发了手机应用程序，将与市民生活相关的 213 个政务服务事项“掌上化”，实现了办理审批的“触手可及”。“现在政府行政审批效率真是高”，许多办事群众由衷为行政审批局的工作点起了赞。

Q 公司是一家专门从事商业装修工程的装饰公司，该公司承接的某购物中心装修装饰工程施工许可证是首张加盖“B 市行政审批局”公章的施工许可证。公司负责人对 B 市相对集中行政许可权改革带来的便利深有体会：“过去，公司办理一个项目的施工许可，往往要跑好几个部门，走好几道程序，交好几套材料，有时材料不全，还来回反复，所有程序跑下来，会耽误不少工期，影响工程进度，没想到这次正好赶上政策改革，现在只需要根据行政审批局网上列举的材料清单，通过网上一次性提交，行政审批局在线核验就可以了，连窗口都不用跑了，核验通过后，行政审批局会通过快递将施工许可证邮寄给我们，这比以前省下不少时间，真是太方便了！”

B 市通过审批“瘦身”、权力下放、清单公开等一系列举措，为顺利开展事项划转、实现“一枚印章管审

批”，优化提升服务等奠定了坚实基础。该市行政审批局挂牌运行一年多来，共受理审批服务事项 21 万余件，按时办结率 100%，群众满意度排名连续位居前列。B 市市场活力持续迸发，累计培育国家级高新技术企业超 700 家，上市企业 11 家，成为省内的产业大区和创新强区，市场主体增速居全省第一。

## 材料二

2019 年初，Z 市新区行政服务大厅在全市率先开设线上线下“找茬窗口”征询通道，邀请市民、企业来给政府工作找问题出主意，通过“找茬窗口”收集群众关注度高的问题和建议，并对收集到的意见建议进行汇总、分析、派发、跟踪和督促，做到群众有所呼政府有所应，经过两个多月，新区通过“找茬窗口”共收集企业和市民意见建议 234 条，目前均已妥善处理。

过去，企业和个人来办事，遇到不确定的问题都要到办事窗口进行咨询，有时候只是为了确认一个小问题，往往要在办事窗口排很长的队伍，浪费了办事人的时间，也占用了中心受理业务的资源，办事人在“找茬窗口”反映该问题后，新区行政服务大厅迅速响应并设立了专门的“解疑专员”，为办事市民答疑解惑。后来又主动求变，针对咨询最多的企业办证的各种问题，准备好一份份答疑“贴士”。这些“贴士”分门别类地按照企业设立、变更、注销等诉求，将办理过程中可能遇到的疑难问题和解答方案，办事需准备的材料一一罗列清楚，大大方便了群众办事。“找茬窗口”办事员小王在接受采访时，开心地说道：“群众和企业上门来‘找茬’，刚提出问题，答案就交到他们手上了……新区行政服务大厅的‘找茬窗口’，解决的不仅是办事的效率，还改变了我们政府工作人员的心态。”

政府邀请市民、企业来“找茬”，会不会只是一场“秀”？带着这个疑问，某公司的负责人朱女士来到新区行政服务大厅小王所在的窗口，在窗口前，她说出了自己的困惑：“餐饮企业办理餐饮许可证和营业执照时，往往需要重复提交不动产权证、租赁合同、股东信息等材料，这对企业来说不仅仅是多交几份复印件，而且审批和办证时间延长，让企业错过了开业的最好时机。新区的行政办事窗口在物理上已经打通了，是否可以进一步实现信息的共享呢？”

让她没想到的是，一周后，她就得到了反馈。相关部门回复她说，新区已经与市公众网管理中心和市不动产登记局进行了沟通，在新区行政服务大厅设置查询打印终端，根据市不动产登记局许可，开放相关房产登记信息的查询打印服务，避免企业重复跑腿。同时，新区将合理优化相关审批流程，探索其它房产信息证明材料的简化举措，进一步提升企业满意度。鉴于朱女士提出的宝贵意见，新区决定邀请朱女士为政府“啄木鸟专员”。所谓“啄木鸟专员”，就是政府为更好地发现自身工作中存在的问题，从各行各业中聘请的为政府“找茬”的社会人士。朱女士说，自己看到了政府的诚意，今后愿意当好“啄木鸟”，继续为政府“找茬”。同为“啄木鸟专员”的何先生，聚焦老旧小区，解决了某老旧小区的卫生环境差、安全隐患多等问题，而且还针对老城区部分小区无物业管理问题提交了调研报告，得到了圆满解决；新聘任的“啄木鸟专员”费先生替群众反映的违建问题，两天内就解决了……

新区行政服务中心这一好的做法，迅速在全市得到了推广。每年年底由市行政服务中心对当年受理的线上

线下的意见建议进行全面梳理，形成经典案例，编制年度“啄木鸟”优秀案例集。市行政服务中心还建立了“啄木鸟专员库”，在平等、自愿、坦诚的基础上，与“啄木鸟专员”建立长期合作交流机制，定期举办专员会议，从社会、市场和企业的视角提出意见建议。Z市市委书记指出：“在政府服务和城市管理工作中，地方党委和政府怎么听到百姓声音，如何回应百姓关切是要创新和探索的。改革无止境，今后，我们还将加大力度，多措并举，进一步提高政府的行政效能。”

### 材料三

2019年3月，某市党政代表团赴先进地区学习考察。这些地区的发展给代表团成员带来强烈的视觉冲击和思想触动，在考察返程的路上，代表团成员纷纷畅谈学习感悟，剖析问题，共话改革举措。

成员A：考察让我感受到了差距、开启了思路、找到了解决部分问题的“钥匙”。谈差距，我们主要差在解放思想的程度上，缺少敢想敢闯的胆气；差在激发活力的强度上，缺少创新创造的朝气；差在改革攻坚的深度上，缺少突围突破的锐气。看看先进省市，任何一个都不比我们差，但他们始终不满足、不懈怠，而是根据形势变化不断更新观念，始终朝着高质量发展方向加速前进。我们的个别同志平时学习主动性不强，对经济发展、新旧动能转换等重点工作研究得不深不透，特别是对一些新经济、新模式、新产业、新业态一知半解。先进省市的干部不仅对自己当地的情况如数家珍，对国内、国际情况也都了然于胸，交谈起来滔滔不绝、信手拈来。

成员B：这次调研使我感受到了良好、便利的营商环境为企业发展赋予的效能。我结识多年的一位朋友，在美国从事生物医药研究多年，回到了我们刚刚考察学习的沿海某市，创办了一家新兴生物医药企业。当初在创建、发展过程中，该企业利用该市新开发的“开办企业一窗通（市场监管、税务、公安、银行联动）”系统，企业开办环节削减至商事登记、刻章、申领发票3个环节，企业开办时间压缩至4个工作日内。他的企业提交申请公司注册的相关信息后，数据一并发送到公安、税务、银行；企业设立成功后，同步完成办照、办税、刻章等基本手续；还提前预约银行开户服务，大大减少了企业开立银行账户的时间。另外，该市还出台了高新技术企业的专门扶持政策，给予该企业在用能、用地、用网、物流、融资等方面的优惠。在各方条件的促成之下，他的企业目前已成功上市。

成员C：学习考察中，某市的数字政府建设引起了我的关注，该市在原来数字政府1.0的基础上利用数据计划发展到数字政府2.0。数字政府1.0只是把线下的政府办事窗口搬到网站和手机上，是互联网和政务在物理层面的连接，而以数据化运营为核心的数字政府2.0则是让“数据多跑路，群众少跑腿”，也就是说，从前办一件事，要跑5个政府部门窗口，数字政府1.0后不用跑了，把5个窗口搬到了一个网络入口上。而数字政府2.0只需要“点”一个窗口就全办好了。比如，我们在学习中了解到一位女士打算去一趟香港，为自己即将到来的婚礼置办要用的东西，可平时工作太忙，没时间去出入境大厅办理港澳通行证再签注。同事向她推荐使用手机政务服务应用“港澳再签注”功能，足不出户就能办。今后，该市将通过系统打通和数据协同，强化数据应用，以数据共享推进更多政务服务“网上办”“掌上办”，一旦数据能够完全互联互通，则政府目前提供

的所有公共服务，99%都可以在线上办理，不仅“最多跑一次”将变为“一生跑一次”，甚至有些服务还会变成“一生一次不用跑”。

成员 D：面对在行政审批、社会治理、市场机制、公务运转等方面的“中梗阻”问题，我们能否真刀真枪加以解决？流程再造过程中，每砍一道程序、取消一项审批，都是对部门利益的调整。个别地方和部门，心里始终装着自己的“小九九”，抱着部门权力不放，结果就是工作运转效率低下，企业、群众始终敲不破“玻璃门”“旋转门”。我们考察学习的某市率先在其化学工业区设立了应急响应中心，整合公安、消防、医疗、防汛、环保等部门职责，统筹制定了应急处理预案，“一体化”指挥处置突发事件。以前还有人反应，申请一个大的项目，要从科级到副处、到正处，再到副局长、再到局长，层层审批，时间都消耗在由下而上的漫长协调中去了。在我看来，我们应该眼睛一直向前看，认真学习这些先进地区制度创新的思路办法，看看哪些我们可以直接复制运用，哪些需要结合实际继续探索创新，为企业和群众提供优质服务。

### 问题一

请根据“给定资料 1”，谈谈你对 B 市“一枚印章管审批”的认识。（20 分）

要求：观点明确，认识深刻，思路清晰；不超过 350 字。

### 问题二

省政府对 Z 市设立“找茬窗口”等举措高度重视，要求该市提交一份工作报告。请根据“给定资料 2”，写一份报告提纲。（30 分）

要求：要点完整，内容具体，条理清晰；不超过 450 字。

### 问题三

请根据“给定资料 3”，以“流程·服务·效能”为主题，自选角度，自拟题目，写一篇文章。（50 分）

要求：

- （1）观点明确，立意深刻；
- （2）思路清晰，语言流畅；
- （3）参考给定资料，但不拘泥于给定资料；
- （4）字数 1000 字左右。

## 参考答案

### 第一题：

“一枚印章管审批”是 B 市行政审批局正式办理划转业务后开启的政务服务新模式，是助力 B 市高质量发展的重要因素。具体认识如下：

一、目标计划明确。B 市行政审批服务制定了“1234+N”三年工作计划，目标是“省内领先，国内一流”。



二、工作机制完善。建设“在B市全办成”服务品牌，营造高效优质的政务服务环境。实施“四维协同”机制，保障审批服务高频顺畅运转。三、服务举措创新。提前发布《一次性告知清单》，“流水线”式审核，“联合跑”踏勘，推出“网上办”和“流动审批”，开发手机应用程序。四、成效显著。为企业节省审批时间，提升群众满意度，让市场活力持续迸发。

“一枚印章管审批”应该继续推进，也值得其他地区借鉴。

## 第二题

背景：为更好地倾听百姓声音，回应百姓关切，提升政府行政效能，Z市新区行政服务大厅于2019年初率先尝试开设“找茬窗口”的创新举措，并迅速在全市推广，效果显著。具体经验报告如下：

经验做法：一、开通意见征询渠道。开设线上线下“找茬窗口”征询通道，对收集意见建议进行汇总、分析、派发、跟踪和督促，做到群众有所呼政府有所应。

二、迅速响应群众关切。针对群众反映的咨询低效问题，设立“解疑专员”；整理企业的常见疑问和解答方案，准备答疑“贴士”，方便群众办事，转变工作人员心态。

三、建设群众监督队伍。邀请提出建设性意见的各行业群众为“啄木鸟专员”，帮助政府更好地发现自身工作中存在的问题。

四、建立长效工作机制。每年年底编制年度“啄木鸟”优秀案例集，建立“啄木鸟专员库”，与啄木鸟专员建立长期合作机制，定期举办专员会议听取建议。

## 第三题

### 聚力流程再造 提升服务效能

治国有常，利民为本。要成为一个为人民谋福祉、做群众贴心人的政府，就必须把做好政务服务工作当做要务。一方面，政府部门应当精简审批环节，优化工作流程，为公众提供便捷通道；另一方面，还要改善服务态度，提高服务质量，为百姓和企业提供满意服务。只有流程的事、服务的事做好，才能让政务工作发挥最大效能，让人民享受最大便利。

经过多年努力，行政制度改革取得了显著的成绩，但是流程繁琐、质量不高、效果不好等实际问题仍频现报端。究其缘由，既因为政府工作过程中制度设置不尽合理，导致工作流程存在诸多梗阻；也因为部分官员“官本位”的思想严重，导致工作效率低下。为此，政府必须再造服务流程，提升服务效能。

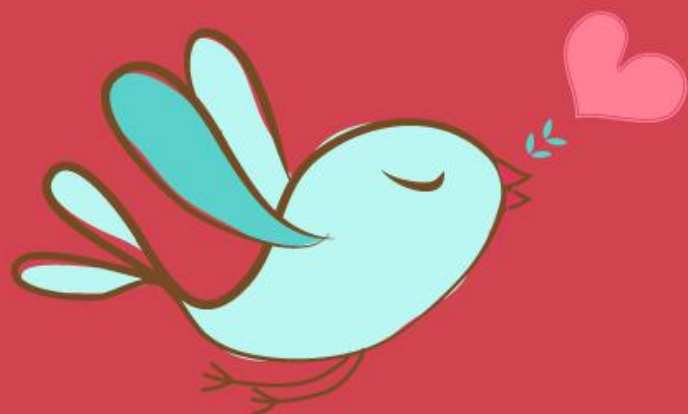
聚力流程再造，提升服务效能，需要坚持“不日新者必日退”的思想，要做到密切洞察新形势、积极解放老思想、主动打破旧制度，把提升服务效能作为行政服务工作的归宿。文化+旅游、城镇化+旅游、IP+产业……如果仍然以老旧思想服务于这些新兴的经济形态，那么它们必然会因为繁冗又漫长的流程而贻误最佳发展时期。对于政务工作者而言，把握时代发展的脉搏、抛弃陈旧的思想尤为重要，这需要敢于放弃手中的特权，主动下

放手中的权力，聚焦思想与制度中的沉疴，学习先进的政治思想，引入前沿的流程制度，为群众提供便利的办事途径，为企业打造优良的营商环境。

聚力流程再造，提升服务效能，需要具备“乘风破浪会有时”的智慧，要做到依托互联网，充分运用云计算、大数据等新兴技术手段，打造数字政府，实现系统协同、数据共享，为民众提供更加便捷、高效的政务服务。数字政府的建设，在协同配合的基础上，能够有效破解信息孤岛、数据烟囱等问题，实现上下贯通，资源共享，形成工作合力。同时，进一步助力政府推行“不见面”审批，“一站式”办结等服务模式，是政府落实“一次办好”、深化“放管服”的重要举措，在某种意义上讲是保障流程再造顺利推进的基础性工作。

聚力流程再造，提升服务效能，需要坚持“我以我血荐轩辕”的魄力，要做到敢于放权，摒弃小我之利、顾全民族大义，为提高企业发展效能提供良好、便利的营商环境，实现“一体化”发展。流程再造是最大限度的简政放权，每一道程序的砍切，每一项审批的取消，都是对部门利益的调整。为了避免个别部门对权利永不言弃的“韧劲”，为了防止出现敲不破的“旋转门”，明确部门职责是当务之急。企业的高效发展更是“惧怕”某些政府行为上的推诿扯皮，思想上“手中握权，心中无民”的错误价值观。只有放权，减少因层级审批、人员多乱而造成的协调成本，同时通过出台专项扶持政策，才能为民为企提供最大优惠与福利。

面对全球疫情的残酷考验，世界经济动荡的巨大压力，2020年注定艰辛、坎坷与不易。而行政审批制度的改革正是政务工作中的一把利剑，让我们以全新的工作思路、严谨的工作态度、科学的工作手段聚力服务流程的再造，让服务效能惠群众、惠企业、惠中华！



美好的事情即将发生...

something wonderful is about to happen



公考通