旗帜遴选

2017 年 5 月 13 日四川省工商局遴选面试真题及解析

2017 四川省工商局遴选面试背景材料：（2 页纸）

6 年前，一位网友把山东曲阜“马上就办办公室”的门牌照片上传网络，一项地方工作的创新举措，立即引发了意想不到的社会关注。肯定和质疑的声音在网上发酵，把曲阜推上舆论的风口浪尖。本报当时刊发《“马上就办”该怎么办》一文（见图），对当地做法进行了介绍。

六年过去了，“马上就办办公室”还在办公吗？面对群众求助，“此事不在我们职责范围内”“这个问题还有待研究”之类的机关拖延症是否有所缓解？记者来到曲阜一探究竟。

面对质疑强服务一部热线联通 100 多个单位，群众感觉“很好用”“马上就办”，是不是作秀，又搞新的形式主义？是网友当时关注的焦点。“有争议，说明大家都关心这个事情。”“马上就办”的力推者、曲阜市委书记李长胜说，“面对质疑，我们没有动摇，没有迟疑，将这项举措坚持了下来。”

“马上就办”不是拍脑门的决策。前几年，一些单位门难进、脸难看、事难办，当地群众很不满意。2011 年 2 月，曲阜市召开干部作风建设大会，正式提出成立“马上就办办公室”，且不增加人员、编制、经费。曲阜规定各“马上就办办公室”对属于本单位职责范围内的承办事项，立即启动工作流程；不属于本单位职责范围或涉及多个部门的问题，牵头负责和协调督促有关“马上就办办公室”在最短时限内办结。曲阜以“马上就办办公

室”“马上就办一线通”“马上就办直通车”三大载体为支撑，直指一些部门单位办事拖拉、效率低下等问题。

六年过去了，门牌还是那块门牌，办公室还是那个办公室，“马上就办”在群众眼里已经变得“很好用”。

1月11日11时20分，“马上就办一线通”接到鲁城街道宋先生电话：“我家下水道坏了，联系不到物业，请帮忙处理一下。”11时48分，承办单位回复，已安排工作人员入户修理下水管道。12时03分，“一线通”对宋先生进行回访，“很满意，没想到能这么快！”在外地人张宁看来，“马上就办”已经成为曲阜的一张城市名片。张宁去年在曲阜购买一套机器，由于各种原因，半年过去未收到发票。后来张宁求助“马上就办一线通”，上午打电话，下午发票就已经在寄达的路上。

曲阜设立的“马上就办一线通”，将101个分布在乡镇、机关单位的“马上就办办公室”连接起来。“‘一线通’负责第一时间将群众反映的问题转接到负责单位，24小时在线。”接线员卢颜青说，2014年“一线通”接听受理事项12800件。从停电断水的小事儿，到关系曲阜社会经济发展的大事儿，只要拨通电话，立刻就有回应。

强力监督防忽悠办理结果纳入年度考核，发现推诿媒体曝光光有了“马上就办”办公室，就意味着事事顺利办结吗？在成立之初，曲阜市便意识到：没有强有力的监督，“马上就办”可能沦为摆设，会变成“等几天”“等几个月”再办，还有可能“再也不办”。

为此，曲阜建立起一套完整的监督评价机制：对于“马上就办”事项办理情况，市督察考核办联合作风办，每周一次对单位

办理情况进行考核，并对群众回访仍不满意，或在办理过程中存在明显推诿扯皮、效率低下的单位进行现场督办，将办理结果计入各单位年度考核。截至目前已有 6 个单位 7 名相关责任人因办事不力被问责。

去年，曲阜市一家国有公司因在给客户维修电话时敷衍塞责、消极应付，导致客户报修电话问题近 6 个月未得到妥善解决，被曲阜市作风办予以全市通报，相关责任人被扣罚工资。

“不为群众马上办，我们就办你！”曲阜市督察考核办主任郭益民认为，“群众来电时，任何缺乏具体的解决措施与处理结果、不给出解决办法的回复都是不负责任的。”一位市民曾提出“关于小学路口放学时拥堵问题的几点建议”，相关单位回复：“你问政的内容不属于我单位职责范围，请向具有管理权限的部门咨询。”这样的搪塞，立即被通报批评，并在当地媒体上“亮丑”。“此事不在我们职责范围内”等类似表述，在政府部门回答群众质询、求助时已被列为“禁忌语”。

管理体系获认证现在老百姓有问题，都能想到找“马上就办”“政府部门本应时刻秉承‘马上就办’的行政理念，而不是偶尔表现一下‘马上就办’的雷厉风行。”这是当时网友的希望。现实情况总是纷繁复杂，很难指望一项新举措使全部痼疾药到病除。四年来，“马上就办”正在从量变迈向质变，从对问题的现场解决，发展到制度探索。

去年 7 月 30 日，“马上就办”工作体系通过ISO9001 质量管理体系认证，这标志着“马上就办”迈向标准化、规范化。曲阜市纪委监察局副局长唐爱军说：“我们优化了两个职能，对内在回复环节增设审查功能，审查办理结果、流程及期限等；对外

则强化督办职能，将原来单一监控事项办理结果转为监控体系运行的整个流程。”

在汇泉小区居住了十多年的居民管荣斌家，去年冬天，温度计上的刻度终于升到了 23 度。“小区供暖管网老化，多少年了温度始终上不去。向市里反映后，在去年供暖前就完成了管网改造。”让管荣斌焦虑的供暖问题，曾被列为“群众最不满意十件事”。曲阜每年都会对“马上就办”工作进行梳理汇总，将群众反映最为集中的问题纳入下年度的民生工程。“最不满意”，变成了改进工作的动力。“‘马上就办’制度已成为工作决策的有力补充和来源。”郭益民说。

“马上就办”实施四年，带来的不仅是行政效能的提升，也让干部的作风和精神气质发生了变化。

“更重要的是，现在老百姓有问题，都能想到找‘马上就办’，群众的认可，是我们做好这项工作的初衷和动力。”李长胜欣慰地说。

问题：具体列举了两个地方成立了马上就办办公室，群众非常满意，请结合材料谈谈你的看法。一道题阅读材料及思考时间8分钟，7分钟回答时间。

规则如下:全体面试成员统一在侯考室等待；前一位考生开始答题时，下一位考生在工作人员引导下进入审题室开始审题，时间为8分钟，有草稿纸；审题结束，考生在工作人员引导下进入面试厅，面试时间为7分钟。主考官会直接让你开始答题，剩余2分钟时，计时人员会举牌提醒；答题完毕后，当场给分数，去掉一个最高分和一个最低分，以平均分为以后得分；最后，主考官宣布分数，考生签字确定，离开考场。

解析：“马上就办”实施四年，得到了广大群众的认可，并没有在人们的质疑声中淹没，而是越做越好。这不仅是提升了曲阜市的行政效能和政府形象，更是让广大群众得到实惠，所面临的问题能得到及时解决。

“马上就办”的成功实施离不开四大机制的保驾护航。第一，执行强化机制。曲阜以“马上就办办公室”“马上就办一线通”“马上就办直通车”三大载体为支撑，直指一些部门单位办事拖拉、效率低下等问题。

第二，监督评价机制。对于“马上就办”事项办理情况，市督察考核办联合作风办，每周一次对单位办理情况进行考核，并对群众回访仍不满意，或在办理过程中存在明显推诿扯皮、效率低下的单位进行现场督办，将办理结果计入各单位年度考核。

第三，优化认证机制。“马上就办”工作体系通过ISO9001质量管理体系认证，这标志着“马上就办”迈向标准化、规范化。

曲阜市优化了“马上就办”工作体系两个职能，对内在回复环节增设审查功能，审查办理结果、流程及期限等；对外则强化督办职能，将原来单一监控事项办理结果转为监控体系运行的整个流程。”

第四，总结改进机制。曲阜每年都会对“马上就办”工作进行梳理汇总，将群众反映最为集中的问题纳入下年度的民生工程。“最不满意”，变成了改进工作的动力。“‘马上就办’制度已成为曲阜市工作决策的有力补充和来源。

曲阜市的成功，并不是不可以复制。我市如想借鉴，一要仿其形，二要会其神，三要量自身。“人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标”，相信在习近平总书记的带领下，我们有信心也有能力为我们的人民打造美好生活！