

2019 年 420 联考《申论》真题（山东 B 卷）

一、注意事项

1. 本试题由“给定资料”和“作答要求”两部分构成。考试时限为 180 分钟。其中，阅读给定资料参考时限为 50 分钟，作答参考时限为 130 分钟。总分 100 分。

2. 请在题本、答题卡、草稿纸指定位置上用黑色字迹的钢笔或签字笔填写自己的姓名和准考证号，并在答题卡上用 2B 铅笔将准考证号对应的数字涂黑。

3. 请用黑色字迹的钢笔或签字笔在答题卡指定的答题区域内作答，超出答题区域的作答无效。

4. 所有题目一律使用现行规范汉语言文字作答，未按要求作答的不得分。

5. 监考人员宣布考试开始后，考生方可答题。监考人员宣布考试结束时，考生应立即停止作答，将题本、答题卡和草稿纸都翻过来留在桌上，待监考人员确认数量无误、允许离开后，方可离开考场。

严禁折叠答题卡！

二、给定材料

材料 1

“家里为啥突然停水了”，“有工地夜间施工扰民了”，“护照落在出租车上了”……遇到这些问题，生活在 J 市的市民第一个想到的就是给 12345 市民服务热线打电话。因为遇到问题只需要拨打这个电话，就一定能得到职能部门的回复。

下面摘录的是 2018 年 12 月 24 日 12345 市民服务热线接听市民电话及相关部门的答复情况。

市民来电反映：某小区正在进行老旧小区改造，改造后路面不平，石砖贴一半空一半，井盖高出路面大约 3 厘米，存在安全隐患。

该小区所属街道办事处回复：我办事处已向负责老旧小区改造部门反映，目前已让监理监督施工方重新找补。

市民来电反映：某小学东侧道路存在摊贩占道经营现象，影响出行，希望有关部门进行管理。该小学所属街道办事处回复：目前已安排专人进行清理。

市民来电反映：某混凝土搅拌站附近路段撒漏石子严重，影响居民出行。该区城管局回复：已安排人员随时在此路段清扫撒漏的石子。

市民来电反映：某路口信号灯不亮，影响交通，要求尽快给予维修。

该区交警大队回复：已安排维修人员现场检修，目前此路口信号灯已恢复正常。

市民来电咨询：自己购买的车险只有电子版的保险标志，没有纸质版（车内贴具的这种），咨询在 J 市只有电子版车险标志是否可以上路行驶。

市交警支队回复：自 2018 年 9 月 1 日我省启动机动车交强险电子保单联网核查以后，机动车交强险电子保单在路面交通安全检查、事故快处快赔、车辆登记检验等方面与纸质交强险保单具有同等的法律效力。在路面执勤执法中，对已经投保交强险的机动车辆，执勤民警可通过公安交通管理综合应用平台进行实时查询，确认真实有效的，不予处罚和扣留车辆。

.....

J 市 12345 热线的前身，是 1988 年开通的市长公开电话，当时仅为一人一机，日均受理约 80 件。2008 年 9 月 26 日，为满足人民群众参与社会治理的新需求，12345 市民服务热线正式开通，实现 24 小时接听。后来，伴随“互联网+”与“云平台”的革新，12345 热线先后开通微博、微信平台和手机 APP，实现电话、短信、市长信箱、微博、微信、手机 APP 六位一体受理。2016 年 7 月，由 J 市 12345 热线牵头、历时三年起草的《政府热线服务规范》，由国家质检总局、国家标准委在北京正式发布。这是我国政府服务热线第一个国家标准。《规范》要求受理宜采取每周 7 天，每天 24 小时工作制，电话受理时应在 15 秒内接听，接通率应大于等于 95%；短信及其它媒体响应时间应不超过 3 分钟；信箱响应时间应不超过 24 小时，转交办理应在 2 个工作日内具体落实。省质监局标准化处调研员赵某说，用标准化的理念、方法，规范热线的管理，提升热线的管理水平，J 市的实践得到了国家的认可，这对于建立阳光政府、法治政府、服务型政府意义重大。

2017 年 6 月 J 市市委印发了《关于加强 12345 市民服务热线工作的意见》，以当地党委政府“最高规格”文件的形式，将 12345 热线工作情况、要求等进行明确，强调 12345 热线是检验政府作风的重要窗口，

是广大群众监督政府工作的重要平台，是凝聚力量的重要渠道，也是加强和创新社会管理，提高社会治理能力，建设阳光型、法治型、责任型和服务型政府的成功探索。《意见》强调，做好 12345 热线工作不仅是民生问题，更是政治责任。

《意见》明确，市政府办公厅负责 12345 热线管理与协调；市 12345 市民服务热线办公室负责全市 12345 热线运行工作；各县区政府、市政府各部门和有关企事业单位负责 12345 热线交办件的办理、回复与反馈，自觉接受 12345 热线的监督、考评；本市非政府系统相关单位为 12345 热线合作联动单位，负责做好涉及本单位 12345 热线转办件的办理、回复与反馈。《意见》要求市领导、县区党政主要负责人每年至少 1 次，市直部门主要负责人每年至少 2 次到热线接听市民来电，解决市民诉求，接受群众监督。

《意见》还明确了 12345 热线的九大主要职责：受理人民群众、社会各界的咨询、求助、建议和投诉；协调和督促有关部门、单位妥善处理人民群众和社会各界通过 12345 热线反映的问题以及领导交办事项；分析研究群众诉求中带有整体性、集中性、倾向性的问题和重要社情民意信息；对各县区和市直部门热线相关工作进行指导、监督和考评；提供政府公共服务，逐步拓展信息咨询、政策发布、民意调查、听证纳谏、数据分析等服务功能；加强热线平台建设与管理；承担省级政务服务投诉热线的日常受理、转办、回访等工作；承担全市党风政风行风监督热线和民主评议；承担人大代表联系群众 12345 热线工作站、12345 政协提案线索直通车、民生政法热线、市委党校教学实践基地等各项联动服务工作。

为抓好贯彻落实，进一步提高 12345 热线办理质量和效率，市政府发布了《J 市 12345 市民服务热线督办办法》，要求市热线办对超期未办理热线工单、承办单位职责范围内的回退工单、承办单位相互推诿的回退工单、重复集中投诉事项、领导批示交办事项，以及突发性、苗头性、趋势性和新闻媒体曝光问题，按照依法督办、实事求是、注重实效、分级负责的原则进行督促落实。对因推诿、拖延、谎报、瞒报等导致督办事项未按要求办理的，由监察部门按相关规定予以追责。

2018 年 2 月 J 市人民政府办公厅拟定了《J 市 12345 市民服务热线整合工作方案》，提出全市各部门（单位）分设的服务热线（110、119、120 等紧急类热线除外）于 2018 年 5 月底前全部整合到 12345 市民服务热线平台，坚持“一号受理、各级联动、方便市民、服务决策”和“以市民为中心，以问题为导向”的工作思路，通过发挥热线“连心桥”作用，进一步畅通民意诉求表达渠道，创新社会治理模式，进一步提升了为民服务的水平。

随着市民诉求和热线承办量的日益增长，热线运行中存在的问题也不断暴露出来。个别承办单位在热线事项办理过程中还存在不积极、不规范、不作为问题，市民屡次反映的一些问题得不到有效解决，距离群众的期望还有差距；少数来电人恶意反复拨打热线、故意长时间占用热线资源、干扰热线正常工作秩序等问题。为有效解决这些问题，迫切需要通过立法手段明确界定市民、热线和承办单位三者之间的法律关系和权利义务关系。为此，市有关部门在充分调研和研究论证基础上，形成了《J 市 12345 市民服务热线条例（草案）》。《条例》以法规的形式，对市和县区两级热线工作机构和承办单位的职责分工进行了明确，市民反映的问题，从受理、办理到督办、考核、监察问责，形成了完整的工作体系，并明确规定了来电人、热线平台、承办单位的权利与义务、职权与责任。《条例》明确规定，热线受理之后的五个个工作日内，热线整个系统要向来电人通报整个事项办理的进度或情况，这其中既包括五个个工作日内完成的事项，也包括向来电人明确反馈他的办理进度。因为有的事项按照法定的时限，可能要长于五个工作日，但是在办理过程当中，事项的办理进展情况和具体进度，也应当向来电人进行明确的反馈。这样就更加保证了人民群众的合法权益，不仅是解决问题，在过程当中的知情权也做了相应的保障。2018 年 9 月 1 日起《条例》正式实施。

“热线立法很好。作为市民，以后拨打热线反映问题再得不到回复和解决，我们就有了维护自己权益的法律武器。”《J 市 12345 市民服务热线条例》公布第二天，市民张先生专门致电 12345 热线表示。

材料 2

近几年，C 市的学前教育改革发展取得了良好成效，如新改扩建公办园，抓好小区配套幼儿园的移交和开办，加大对普惠性民办园的支持力度等，有效缓解了“入园难、入园贵”问题，但发展不平衡不充分问题仍较为突出。

位于 C 市某区的明月幼儿园是一所公办幼儿园，2016 年由小区开发商移交给该区政府，2017 年 1 月 30 日正式开园。家住某小区的市民雷先生每天将孩子送到明月幼儿园，孩子一入园他的手机“叮”的一声，显示小孩已经入园。“幼儿园每周的食谱都会通过微信公布，家长们都很放心。”雷先生说。

同样在该幼儿园就读的李天天小朋友，原来就读的某民办幼儿园一个月收费 3000 多元，现在转到明月幼儿园，一个月保教费加伙食费才 1050 元，负担一下子就轻了。孩子的母亲介绍说，自从转到这个幼儿园

之后，孩子每天都很期待上幼儿园，而且特别喜欢吃幼儿园的饭菜，回了家还让妈妈做幼儿园的炒蛋给她吃。许多家庭为了能让孩子进入公立幼儿园学习，甚至在幼儿园还未发布招生简章时便自发前往排队，等待报名。该市一所公办的省级示范幼儿园，2018年招生季决定面向社会公开招录100个学位，网上报名人数就达到了1413人，不得已采取网络抢号，点击秒峰访问值竟高达3200次，很多家庭全家出动，甚至坐镇网吧，只因一位难求。不少家长抱怨，“上公办幼儿园比上大学更难”。“第一次实行网上招生的时候，几分钟就招满了。第二天，没摇到号的家长们把幼儿园的大门都堵了。”这家公办园园长感慨。

白云幼儿园创办于2010年4月，是由某教育集团创办的一所高档社区幼儿园，师资力量雄厚，师生关系宽松和谐。幼儿园同时创设了蒙氏工作室、科技创新实验室、钢琴室、美术室、棋类室、生活小厨房、多功能厅等多处幼儿活动场所，还聘请了师大教科院学前教育专家开展和指导教学活动，为孩子提供各类个性化服务和特色选修课程提供便利。白云幼儿园因为其独特的教育理念以及完善的幼儿园设施，受到不少周边家长的热捧。但每年数万元的收费标准还是让很多中低收入家庭望而却步。

近几年C市的普惠性民办幼儿园发展很快，数量激增。普惠性民办幼儿园可以享受政府的定额补助和项目奖补等财政补贴，使得民办幼儿园办学成本降低。然而，“价”是惠了，但“质”是否跟得上呢？王女士是该市的一位普通家长，她的孩子5岁，在当地一所民办幼儿园就读。幼儿园老师会号召班里的孩子们，孤立疏远那些“上课调皮”的孩子，不理他们，不和他们玩。她不认可这种做法，试着和老师沟通，但没什么效果。她直接去找了园长，情况才有所缓解。“教育理念差太多了，我跑遍了市里的幼儿园，找不到满意的。”这位母亲在北京工作过，后来回到老家创业。然而孩子在幼儿园遇到的问题，让她动了回北京的念头。“起码，把孩子送过去，有更好的教育资源。”玩具与游戏材料是幼儿学习的“课本”。幼儿园直观形象的教学特点必然要求有适宜的教具与游戏材料供幼儿使用，但在一些民办幼儿园中，普遍存在的问题是玩教具材料的严重缺乏。即使在房舍条件较好的幼儿园里，真正对幼儿发展与学习有意义的、幼儿能拿在手里操作的玩具数量和种类都非常有限。据悉C市有相当一部分民办幼儿园占地面积、房屋建筑面积达不到要求，办学规模较小，设备设施简陋，办园条件差，教师待遇偏低。

作为一家民办幼儿园的创始人，王先生称自己为“家长办学者”。这个头衔，他更在意“家长”这两个字。最初的办学初衷，也是觉得“找不到满意的学校”。前不久，该幼儿园所有的教学区域，都被主管部门要求装上了监控设备。但在王先生看来，这种“360度无死角的监控方式”，实际上“效果很有限”。他认为，比起肢体暴力，幼师的态度和情绪等冷暴力，对孩子心灵造成的伤害更甚，“监控也无济于事”。

师范大学附属幼儿园是一所普惠性的公立幼儿园，和民办幼儿园相比，少了一些成本考验，但在园长吴女士的心中，师资问题是困扰她的一个大难题。她介绍说，公办园的师资只是相对稳定，是因为教师工作强度与薪酬远远不对等，教师如果不能获得职业幸福感和认同感，一般很难坚持；二是家长要求越来越高，工作压力越来越大，社会还存有不少偏见，造成学前教育专业遇冷。除此之外，幼儿园男女教师比例也严重失调，北京某幼儿园这一年通过提高薪酬待遇，拓展成长空间等方式想方设法地留下了2位男教师，但能否长久地留下他们，还是个未知数。

如何让自己的孩子接受优质的学前教育，对于许多家庭，尤其是年轻的父母亲们，这已经成为他们最大的烦心事之一。

材料3

习近平总书记指出：“良好生态环境是最公平的公共产品，是最普惠的民生福祉。”随着群众生活水平不断提高，人们对干净的水、清新的空气、优美的环境等要求也越来越高，老百姓从“盼温饱”到“盼环保”，从“求生存”到“求生态”，环境问题成了最迫切的民生问题之一。

每天清晨，E市开发区的周先生都会去正在建设中的青天湖旁散步。从小就在青天湖边长大的他对这片湖有着最真挚的情感。

在周先生的记忆中，上世纪五六十年代，是青天湖最美好的时光，住在湖边的村民都让人羡慕。但随着上世纪七十年代初，围湖造田开始，青天湖湖面逐渐缩小，再加上近年来大开发、大发展，青天湖无人问津，湖干涸了，碧波荡漾的湖水不见了。

周先生感慨道：“让过去的青天湖回来是我们这代人的梦想，也是子孙后代的福气。现在青天湖重现美景了，还建了这么大的湿地公园，这样的环境让人不幸福都难。”为了给村民留住乡愁，也为了E市开发区人民期待的“天蓝、地绿、水净”的生态蓝图变为现实，2016年11月，青天湖整治战役正式打响，以湿地生态保护修复为基础，挖掘青天湖民俗文化为突破口，建设融合湿地观光、科普教育、休闲旅游和文化展示等多功能于一体的城市公园，为百姓打造宜居的生态环境。2018年，E市开发区民生举措遍布乡村

每一处角落——内河社区和平巷，从过去用破旧木板、砖头垫出来的泥泞不堪的小道变成了水泥路面，铺到了家家户户门口；旭光村美丽乡村建设振奋人心，长港沿线风光带美到了村民心里……在E市开发区，道路、排水管道等基础设施不断完善，居民出行更快捷，排污更畅通。

“建设要以人为本，不仅要高标准建设，更要科学规划，满足百姓的生活需求。”E市开发区相关负责人表示。把生活环境打造成百姓最憧憬的模样，这样的民生追求在E市开发区推进生态建设过程中得到了最生动的诠释。

材料4

2017年4月21日，在A市棚改项目视察的李克强总理走进市中心的棚户区。在高楼林立之中，这里低矮的平房破败不堪。屋里既没暖气，又无上下水。张世荣老人在这户低矮平房里住了42年，冬天靠碳炉取暖。因为有过四五次煤气中毒经历，晚上再也不敢生火，冬天最冷时需加盖三床棉被。总理听罢说，我进里屋看看行吗？他拉开大衣柜门，里面被褥塞得满满当当。总理神情凝重地说，棚户区是城市“洼地”，我们一定要把这块洼地垫高，尽最大努力，早日让老百姓住上新楼房，过上新生活。

李克强到87岁的王桂兰家中探望，她和老伴已在这里住了56年。老人拉着总理手问，我们啥时能住进新家呀？总理对当地负责人说，你们要明确时限。得到明年就能的回答后，总理说，这可是你们向棚户区居民的承诺，一定要做到！

虽然工期紧张，回迁房建设项目部始终围绕建设优质工程、安心工程、放心工程的目标，坚持“创新+投入”，严格要求标准化施工规范。针对部分回迁户担心的施工质量问题，项目部及时搭建“代表来了”平台，聘请熟悉建筑施工的7名人大代表和6名选民代表担任“代表监理”，实施对项目质量和进度的跟进监督，并及时将相关信息反馈给回迁群众，让群众将工程质量“看个明白”，做到“心中有底”，确保了群众又好又快地住上满意的回迁房。

“真没想到，别的地方最少也得3年，我们只用一年半的时间就实现了回迁！”第一个拿到新房钥匙的居民迟先生感慨道。2018年12月20日，棚户区改造项目回迁工作正式启动。同样一片土地，从昔日棚户区内遍布的低矮旧平房、临建危房到如今鳞次栉比的17栋崭新楼房，大家很难相信眼前的巨变仅仅历时两年，激动与喜悦写在每一位回迁居民的脸上。

与回迁居民同样开心的，还有现场的每一位项目工作人员。对于他们，过去的两年是日夜兼程、全力以赴的两年。两年的铿锵棚改路脚步坚定急促，同样不失温度。棚改旧改建设工程指挥部总指挥胡经理说，这与“不与民争利、阳光征收、用群众工作方法”的棚改征收原则密不可分。

为了确保进度，项目在信息公开上做足“透”的功夫，在节点推进上抓住“早”的先机。棚改阶段工作推进到哪里，信息公开工作就开展到哪里，做到政策、内容、程序、标准全公开，让每位被征收人都可以查阅、核对，切实彰显政府公信力。工作人员先后开展8轮入户摸底，“送政策、送服务上门”，同时对货币签约、集中选房、回迁安置等关键节点超前研判，制定流程。选房期间更是创造了半月签约2247户的“A市速度”。

为了确保棚改征收利民便民，项目在服务民生上充分落实“惠”的政策。针对更改地块和户型设计的诉求反映，项目指挥部倾听民意，调整安置房源至位置更佳、紧邻主干路沿线的地块，最低套型的户型也由一室一厅调整为两室一厅，确保南北通透。同时，过渡费标准提高至每平方米30元，缓解群众回迁过渡周转的压力。

此外，项目秉持“源头有法、过程依法、结果靠法”的工作理念，坚持“一个政策管到底、一把尺子量到底”，在政策执行上下足“专”的功夫。信访干部和资深律师纷纷进驻项目，就地化解涉法涉诉涉访问题，先后依法送达征收补偿决定书188份，切实维护公平正义。

“安置房建设去年7月开工，最晚的一栋更是今年4月才启动，只用了8个月就建成通过验收。”安置房项目负责人丁经理说，面对紧张的工期，建设方始终围绕建设优质工程、安心工程、放心工程的目标，坚持“创新+投入”，严格要求标准化施工规范。

在回迁房主体施工阶段，项目采用新型铝木模型，确保混凝土浇筑后成型质量更好；装饰装修施工中，实行分户样板制度，项目15个户型全部在样板施工并验收通过后进行大面积施工。施工高峰期，2600多名劳务工人，60余台大小挖机、钻机、吊车、铲车等不间断作业，每三天半完成一层，相比一般住宅楼每层建设7-8天，速度提升了一倍，拼出了回迁房建设的“A市速度”。

材料5

坐公交太挤、开车又没地方停车，上下班出行困扰着不少白领。为此，Q市公交集团推出互联网定制公交业务：市民在网上通过“团购众筹”方式，只要在同一线路集齐相应人数，就可以开通定制公交线路，

最低一元，便能实现专人专座、定点直达。

家住Q市西海岸新区的梁先生，在市中心上班，以往每天清晨，都要挤隧道公交上班。“挤一趟公交，下车时浑身就和散了架似的，尤其是夏天，车厢里闷热难受。”虽然也有私家车，但考虑到每天往返的隧道费用和到市区后的停车费，梁先生无奈选择了公交。听说有定制公交后，梁先生第一时间报了名。“一人一座，发车时间固定，坐着舒服多了。”梁先生说。

和梁先生有一样想法的，还有某小区的百余名住户。去年，Q市公交商旅集团在该小区开通了首条定制公交线路，起初只有一条线路一辆车。目前，该线路已发展到三条线路五辆车。每天清晨，定制公交线从该小区发车，拉着小区住户前往图书馆、万象城等地。下午，车辆则将住户拉回小区。

“不用到现场，动动手机在网上就能通过团购的方式实现。”公交商旅集团苏经理告诉记者，随着城市发展，一些不具备开通公交车或存在停车难的区域，出行问题始终困扰着市民。为满足差异化出行需求，该集团依托互联网技术，在全国率先推出了互联网定制公交业务，市民只需打开定制页面，在上面填写出行需求，在达到开通人数要求后，该集团即可开通定制公交业务。

和传统公交相比，定制公交使用新能源车辆，且满足一人一座、定点定时发车等要求，可以让工薪族在通勤途中，也能得到良好休息。“目前，网上团购只需满足一条线路凑够20人即可。”记者打开定制页面发现，根据服务方正在开展的优惠活动，最低只要一元，市民就可以打一辆专车接送自己上下班。“定制公交20公里左右收费只需5元，已经开通的70余条线路，平均票价也只有6、7元左右。”苏经理告诉记者，定制公交的出行需求巨大，从去年开通首条线路至今，该集团已经开通70条线路。

苏经理表示，Q市定制公交目前主要目标客户群定位于主城区的优质企业及乘坐地铁、出租车的上班人群，重点解决通勤及旅游人群的出行难题，特别是早晚高峰时段的通勤问题。随着定制公交业务的拓展，该集团将稳步推出个人版、企业版、旅游版和学校园区版等不同版本的定制服务，企业班车、岛城旅游等，都可以通过网上团购定制的方式，预约开通定制公交服务。2019年，该集团计划开通150条定制公交线路，其中包括主城区往返机场等地线路，届时，市民也可通过网上预约定制的方式，根据自己出行需求，决定线路始发站点和走向。

材料6

民生无止境，幸福最关情。如何改善和保障民生，怎样解决好人民群众最关心和最期盼的问题，怎样让全社会共享改革开放红利，这是党的十八大以来各级政府时时刻刻面临着的民生“大考”。

然民生不简单，民生不容易，干什么、怎么干，需要艰辛探索。实践中，曾听到一些领导干部私下里抱怨，辛辛苦苦干了那么多事，却得不到老百姓的理解，甚至还有意见和抵触情绪，感到纠结无奈。但老百姓说起来却是，官员花那么多钱修建了那么多中看不中用的东西，都是给自己脸上贴金，跟我们的生活急需没多大关系。如，有些地方地下水污染严重，百姓们得病的很多，解决饮用水已成救命工程，当地一些官员却忙着修广场、建喷泉；有的地方好地界儿给开发商建起集团式楼群，幼儿园、学校却稀少，有的一个班居然挤坐70多个孩子；有的地方在上级部门视察所经之地，大建景观带，不惜重金远购名贵树木花卉，但在上级部门不会去的地方，却是道路泥泞、垃圾遍地、车辆乱停，百姓当然有看法。凡此种种，老百姓怎么会买账？

改善“民生”先听“民声”。不真正了解百姓想什么、要什么、盼什么，就如同隔靴搔痒，费劲再大也挠不到痒处。

“知屋漏者在宇下，知政失者在草野。”只有俯下身子接地气，真心实意听民声，“民生”跟着“民声”走，领导干部的辛苦与努力才能得到群众的拥护与赞誉。

三、作答要求

一、根据“给定资料1”，概括总结J市12345热线的成功经验。（15分）

要求：概括全面，思路清晰，表达准确；不超过250字。

二、根据“给定资料2”，分析C市目前幼儿教育发展的主要问题。（20分）

要求：分析全面、准确，条理清晰；不超过300字。

三、根据“给定资料4”，谈一下你对棚户区改造“A市速度”的理解。（25分）

要求：紧扣材料，全面准确，条理清晰；不超过400字。

四、参考给定资料，以“‘民生’跟着‘民声’走”为主题，自选角度，自拟题目，写一篇文章。（40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) 总字数 1000~1200 字。

2019年420联考《申论》真题（山东B卷）参考答案

问题一

参考答案

- 一、明确职责分工。明确回复部门，规定具体服务内容，扩大覆盖面，服务专业化；规定接听热线次数，全天服务。
- 二、创新服务手段。部门联动，一号受理；利用互联网技术、平台，处理渠道多元化。
- 三、完善服务标准。直面问题，以市民为中心，执行及时高效；理念、方法标准化，管理规范化。
- 四、完善督办办法。鼓励媒体曝光，按照原则督促落实；接受群众监督，畅通民意诉求表达渠道；对未按要求办理的事项，由监察部门追责。
- 五、出台专门法律。充分调研、研究论证，明确法律、权利义务关系，形成完整工作体系；明确回复时限，要求反馈办理情况及进度。

粉笔答案：

一、拓展渠道，畅通信息。结合传统与互联网现代技术，受理方式多元、立体化。二、严格标准，规范管理。全天服务，及时响应，规定转交办理时间。三、明确职责。听取意见反馈，数据分析，监督考核下属单位，拓展民生功能，承担省市级、人大等政务工作。四、督办问责。明确依法、实事求是、分级负责原则督促落实；对未按要求办理的，进行追责。五、整合资源，提升服务水平。一号受理，部门联动，方便决策；以市民为导向，畅通民意表达渠道，创新治理。六、立法保障。充分调研、研究论证，明确市民、热线和承办单位法律、权利义务关系，形成完整工作体系。

问题二

参考答案

C市幼儿教育发展不平衡不充分，优质教育资源有限。具体有：

一、入园门槛高：公立幼儿园入园难，招生少、竞争激烈、一位难求；民办幼儿园收费高，中低收入家庭难承受。二、教学质量差：普惠性民办幼儿园教育理念差，家长与学校沟通不畅、效果差。三、办园条件差：缺乏有意义、易操作的玩教具材料；占地、房屋建筑面积不达标，规模小，设备设施简陋。四、安全保障难：对肢体暴力监控效果差，对幼师的态度和情绪等冷暴力监控难，伤害孩子心灵。五、师资不稳定：工作强度大，待遇低，教师职业幸福感和认同感低，性别比例失调，成长空间有限；家长要求高导致工作压力大，社会偏见大导致学前教育专业遇冷。

问题三

参考答案

“A市速度”指的是A市棚户区改造时间短，速度快，让群众及时住上新楼房，过上新生活。体现在A市日夜兼程、全力以赴，坚定急促，却不失温度，坚持“不与民争利、阳光征收、用群众工作方法”的原则：一、明确时限，兑现承诺准时。围绕建设优质、安心、放心工程的目标，坚持“创新+投入”，严格标准化施工规范；搭建平台，聘请熟悉建筑施工的“代表监理”，跟进监督项目质量和进度，及时反馈信息。二、信息公开，节点推进超前。及时公开政策、内容、程序、标准；开展多轮入户摸底，普及政策；关键节点超前研判，制定流程。三、利民便民，政策落实及时充分。根据民意调整房源位置和户型；提高过渡费标准；秉持“源头有法、过程依法、结果靠法”的工作理念，政策持续性强，信访干部和资深律师进驻项目，就地化解问题，维护公平正义。四、施工进度快。分步施工，采用新型模型，实行分户样板制度；增加劳务工人、机器数量，不间断作业。

粉笔答案：

A市速度是指A市棚户区改造征收速度、建设速度快，品质好，群众满意度高。

具体表现在：一、征收过程又快又好。1.确定工作原则。坚持“不与民争利、阳光征收、用群众工作方法”的原则。2.公开信息。信息公开快速，节点推进超前，制定流程；对政策、内容、程序、标准等内容全面公开。3.落实惠民政策。在房源位置、户型及过渡费标准等方面满足百姓的利益诉求。4.依法征收。项目秉持“源头有法、过程依法、结果靠法”的工作理念，邀请专业人士进驻项目，就地化解矛盾，维护公平正义。二、建设过程又快又好。1.确立目标。坚持建设优质、安心、放心工程的目标。2.创新方式。改进新技术，采用新模型，优化施工流程。3.加大投入。增加劳务工人、机器数量，不间断作业。4.保证

质量。搭建平台，聘请“代表监理”，跟进监督项目质量和进度。

因此，棚户区的改造要坚持以人为本，注重效率和质量，获得百姓认可。

问题四

参考答案

听民声，惠民生

从放开二孩政策到提高个税起征点，从医疗政策改革到养老金水平提升……一大批惠民政策紧锣密鼓、落地生根；然而，随着物质水平不断提高，百姓对美好生活有更多期待，对民生提出更高要求。古人云：“天视自我民视，天听自我民听”，要想做好民生，必先听取民声，让民生跟着民声走：真正的俯下身子，了解群众需要什么、盼望什么，满足群众迫切需求，让人民群众拥有获得感、幸福感、安全感。

群众对于环境有需求、有民声，他们盼望良好的居住环境，期待宜居的生态环境。首先，百姓要想幸福指数高，居住条件必须有保障。像A市棚户区的改造，仅仅历时两年，速度远远高于其他地区，真正做到了惠民、便民、利民。当然，老百姓之前可能只是追求温饱，但现在居民对碧水蓝天的呼声越来越高，生态环境问题也成为迫切解决的民生问题。党的十八大将生态文明建设纳入五位一体总体布局，生态文明建设覆盖社会生活的每一个角落，每个地区应该因地制宜，打造美丽城市、美丽乡村，把生态环境打造成百姓憧憬的模样。

除此之外，出行是否便利、快捷也是百姓关注的焦点、内心的民声，能否切实解决群众出行中停车难等问题是衡量民生工作的标尺。曾经《挤公交》一歌风靡网络，公交站台人山人海，自己开车又没地儿停车，出行路线少的可怜……出行问题也是关乎民生的大事。欣喜的是，有的城市聚焦民生出行热点，借助互联网平台，满足居民差异化的出行需求，推出互联网定制公交业务，通过“团购众筹”的方式开通多样化、针对性的出行服务，这样既拓展了公交业务，也方便了居民出行。

教育需求也是民声的“关键词”，教学质量好坏、师资是否稳定、入学门槛高低都牵动着百姓心声。父母望子成龙、望女成凤的心理促使教育成为了民众最关心的问题，为了不让孩子输在起跑线上，各种教育机构拔地而起、空前发展，但也乱象频出：幼儿园虐童事件频发，教育机构老师质量良莠不齐，优秀教师资源十分稀缺。究其原因，付出与收获不对等让教师频繁离职，高强度的工作环境和微薄的工资标准，让职业的认同感和荣誉感缺失，解决教育难题首先就要解决教师难题。

遗憾的是，我们在响应民声的过程中仍存在着面子工程、形式主义、急功近利的现象，使得群众产生抵触情绪，如何解决人民群众最关心、最期盼的问题成为当务之急。

政府推进民生建设要做到以人为本、问需于民、问计于民，根据群众需求积极创新服务手段，并接受全民监督，做好民生工作。以前群众生活困苦、物资匮乏，解决温饱是首要任务，所以实行改革开放，使民众从追求“吃饱穿暖”这一基本需求转变为追求物质与精神的双重满足，追求更加快速、便捷、丰富的生活方式……新需求就有新手段，政府可以依托互联网，打造新的惠民服务模式，将生活的种种汇集到我们的指尖，使“动动手指就能完成”的现代化生活成为现实；同时，民生工作要更加稳定长效运行，疏通民众的反馈渠道，开放多种监督途径，以民众的声音为向导，满足多元化需求。

民为邦本，本固邦宁。百姓是一个国家的“中心”，也是“重心”，每位领导干部要听好百姓心声，满足民众需求，俯下身子，接好地气，抓细抓实，唯有如此，才能让民声叩响民生的大门，用民声书写好“民生”华章！