

## 2020 年 719 山东公务员考试《申论》真题（A 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 120 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

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资料有哪些。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，还得来回反复，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 2

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 3

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。

### 三、作答要求

#### 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。。

#### 二、省政府对乙市设立“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。

#### 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。

## 2020 年 719 山东公务员考试《申论》真题（A 卷）参考答案

### 问题一

#### 参考答案

B市“一枚印章管审批”既是政府对群众要求提高行政审批效率的有力回应，更是新时期政府全心全意为民服务的升级版。对该行为，我们应予以点赞。

B市推行“一枚印章管到底”，首先，整合优化了行政审批服务机构和职责，提高了行政审批质量和效率，优化了审批流程，缩减了审批时限，解决了审查项目时间长、审查慢，行政决策环节多、效率低的问题。其次，通过政府职能转换的革故鼎新，实现了业务办理规范化、标准化，减轻了企业负担，使企业和办事群众享受到更加高效快捷的服务。最后，优化了营商环境，激发了市场活力，助推了城市高质量发展，增强了经济社会发展动能。

“一枚印章管审批”，不仅意味着效率的提升，更折射着政府服务理念的转变。我们要坚定不移将“一枚印章管审批”全贯通进行到底。

#### 【评分标准】

##### （一）赋分说明

1. B市“一枚印章管审批”既是政府对群众要求提高行政审批效率的有力回应，更是新时期政府全心全意为民服务的升级版。对该行为，我们应予以点赞（3分）。

2. B市推行“一枚印章管到底”，整合优化了行政审批服务机构和职责（1分），提高了行政审批质量和效率（1分），优化了审批流程（1分），缩减了审批时限，解决了审查项目时间长、审查慢（1分），行政决策环节多、效率低的问题（1分）。其次，通过政府职能转换的革故鼎新（1分），实现了业务办理规范化、标准化（1分），减轻了企业负担（1分），使企业和办事群众享受到更加高效快捷的服务（2分）。最后，优化了营商环境（2分），激发了市场活力（1分），助推了城市高质量发展（1分），增强了经济社会发展动能（1分）。

“一枚印章管审批”，不仅意味着效率的提升，更折射着政府服务理念的转变。我们要坚定不移将“一枚印章管审批”贯彻进行到底（2分）。

##### （二）评分细则

- 按点给分，有关键词或者相近表述就给分。
- 逻辑表述为减分，即：要点全面，如果逻辑表达混乱本题给分不超过20分。
- 本题写字就给1分，空白卷给0分。
- 不考虑错别字因素，除非大面积错误导致理解有歧义。

### 问题二

#### 参考答案

#### 报告提纲

##### 一、背景概述：

- 内涵：“找茬窗口”是一种通过线上线下的方式收集企业、市民意见建议的征询通道，并对意见建议进行汇总、分析、派发、跟踪和督促。
- 积极意义：畅通了群众反映问题的渠道，改变了政府工作人员的心态，提高了政府办事效率，做到了群众有所呼政府有所应。

##### 二、具体举措：

- 高效答疑解惑：针对群众反映的办事时间长的问題，迅速响应并设立专门“解疑专员”，为办事市民答疑解惑。
- 积极主动求变：针对企业办证问题，按照企业设立、变更、注销等诉求，准备答疑“贴士”，提升企业满意度。
- 充实找茬队伍：聘请为政府找茬的社会人员，帮助政府更好地发现自身工作中存在的问题；全面梳理意见建议，编制年度“啄木鸟”优秀案例集；建立“啄木鸟专员库”，建立长期合作交流机制，定期举办专员会议。

三、未来打算：继续探索创新，加大力度，多措并举，进一步提高政府行政效能。

#### 【评分标准】

本题按点给分，具体如下：

标题：2分。

内容：28分，如下：

### 一、背景概述：

1. 内涵：“找茬窗口”是一种通过线上线下的方式收集企业、市民意见建议的征询通道（1分），并对意见建议进行汇总、分析、派发、跟踪和督促（1分）。
2. 积极意义：畅通了群众反映问题的渠道（1分），改变了政府工作人员的心态（1分），提高了政府办事效率（1分），做到了群众有所呼政府有所应（1分）。

### 二、具体举措：

1. 高效答疑解惑（2分）：针对群众反映的办事时间长的问题，迅速响应并设立专门“解疑专员”（2分），为办事市民答疑解惑。
2. 积极主动求变（2分）：针对企业办证问题，按照企业设立、变更、注销等诉求，准备答疑“贴士”（2分），提升企业满意度。
3. 充实找茬队伍（2分）：聘请为政府找茬的社会人员（2分），帮助政府更好地发现自身工作中存在的问题；全面梳理意见建议，编制年度“啄木鸟”优秀案例集（2分）；建立“啄木鸟专员库”（2分），建立长期合作交流机制（2分），定期举办专员会议（2分）。

三、未来打算：继续探索创新，加大力度，多措并举，进一步提高政府行政效能。（2分）

## 问题三

### 再造流程，优化服务，提升效能

2013年起，全国开始进一步简政放权，深化行政审批制度改革。七年须臾而过，全国各地在“放管服”上颇多建树，推动了政府职能的转变。但改革还不够深入，在常态化疫情防控下，要继续再造流程、优化服务、提升政府效能，从而打造良好的营商环境，为企业发展、人民幸福保驾护航。

政务流程再造是运用现代公共行政学理论和信息技术手段，对政府部门的业务流程作根本性的思考和彻底重建，使得政府部门能最大限度地适应行政管理体制改革的要求。通过流程再造来优化服务，提升政府工作效能的目标是清晰的，前途是光明的，过程是曲折的，需要政府全方位的努力。

再造流程、优化服务、提升政府工作效能，要解放思想、激发活力。古语有云：“世之万物，不变者唯变而已矣。”面对世事变化，要想始终走在前列，必须始终保持创新创造的勇气，敢为人先的锐气、蓬勃向上的朝气，不断解放思想，不断挣脱传统和惯性的束缚。当前很多的地方政府都有行政惯性，不明朗的改革前景，得过且过、坐享其成的思想，以及改革失败、功败垂成的恐惧共同作祟，让这些地方政府的改革步伐停滞不前。然而放眼全国，那些名声在外的省市哪个不是改革的急先锋，思想的先行者？山东省在赴北京、上海、雄安新区考察后提出要“深化制度创新、加快流程再造，千方百计打造优质高效便捷的办事环境”，不是亦步亦趋的追随者，堪称筚路蓝缕的开创者。

再造流程、优化服务、提升政府工作效能，要舍得放权。流程再造必然会引起行政权力和部门利益的再分配，权力和部门利益之争会成为流程再造的强大阻力。在改革中争夺权力者自古有之，他们未必都是想将权力握于手中的以权谋私者，可能也是想为民做事的好公仆，只是担心权力失去以后无立锥之地、无干事之能、无成事之本。只是他们忽略了，部门重叠、人事冗杂造成的协调成本大大降低了政府工作效能。在深化改革中，无论是部门也好、个人也罢，要明了一事：用手中的权力为人民谋事是以人民为中心，放下权力顺应改革也是以人民为中心，其心一也。

再造流程、优化服务、提升政府工作效能，要加强数字政府建设。加快数字中国建设，是全面建设社会主义现代化强国的必然要求。全国的智慧城市建设如火如荼，各地都在以数字化手段为政府工作提质增效，浙江在这方面领先全国。浙江全省在推进政府数字化转型的过程中已多次召开专题会议，以“最多跑一次”改革和政府数字化转型作为刀刃向内的自我革命，着力优化营商环境，以数字化的政府带动市场活力、企业获利、百姓受益。

“周虽旧邦，其命维新”。刚过70华诞的新中国踏上了新的征程，新征程上的人民幸福、市场繁荣、社会活力，要靠再造的流程、优化的服务，和不断提升的政府效能来保障。

### 【评分标准】

1. 从结构、思路、语言等方面综合评判，按类分类赋分。分为五个档次，对应给定相应分值。
2. 评卷时首先定档，然后再在档次内给分，各组可在各档内制定不同的具体标准。
3. 本题的中心论点要围绕“流程·服务·效能”展开。

一等(41—50分)：紧扣“流程·服务·效能”立论并展开论述，观点鲜明，见解深刻，内容详实，分析透彻，结构严谨，语言流畅，标题切题，字体美观，语言优美流畅；

二等(31—40分)：围绕“流程·服务·效能”立论并展开论述，观点明确，内容较充实，结构完整，语言通顺，标题正确，字体端正；

三等(21—30分)：基本围绕“流程·服务·效能”立论或论述，观点基本明确，内容一般，结构基本完整，语言基本通顺，标题基本正确，字体清楚；

四等(11—20分)：谈到了“流程·服务·效能”，观点不明确，内容单薄，结构欠缺，语病较多，标题不准确，字体不好辨认；

五等(0—10分)脱离主题，中心不明，观点不明，内容贫乏，结构混乱，语言不通顺，题不对文或无标题，字体难以辨认。