

## 2013 年广东公务员考试《申论》真题

### 一、注意事项

1. 本次申论考试分题本和答题纸两部分，题本提供有关资料及问题，答题纸供你作答时使用。
2. 考生姓名、准考证号务必填写在答题纸密封线内指定位置，答题纸上不准做与答题无关的标记符号。注意：所有作答都必须填写在答题纸指定位置上，否则无效。
3. 用蓝色、黑色墨水笔(签字笔)或圆珠笔作答。要求书写清楚，卷面整洁。
4. 本次申论试卷共有 3 个问题。总时限为 120 分钟。

### 二、给定材料

#### 材料 1：

今天的中国，社会变革日新月异，随着改革开放的日益深入和社会主义市场经济的不断发展，社会经济成分、组织形式、就业形式、利益格局和分配方式的日趋多样化，社会问题不断出现，社会管理体制面临着阶层结构、城乡结构、收入分配结构、人口结构和家庭结构等变化带来的一系列挑战。

为应对在社会管理工作中所面临的挑战，中央提出要加强和创新社会管理，努力提高社会管理科学化水平。社会管理创新，就是要在社会管理中与时俱进，正确把握国内外形势新变化、新特点，针对当前社会管理中的突出问题，研究运用社会管理性观念，整合社会管理资源，创新社会管理体制机制，构建社会管理新格局。社会管理创新，说到底是对管理和服务的创新，把群众满意不满意作为加强和创新社会管理的出发点和落脚点，着力解决好人民最关心最直接最现实的利益问题，更好地服务群众、维护群众利益。

近年来，各地几级的探索加强和创新社会管理的新模式、新方法，在加强社会管理法律、体制机制、能力、人才队伍和信息化建设，改进政府提供公共服务方式，加强基层社会管理和服务体系建设增强城乡社区服务功能，强化企业事业单位、人民团体在社会管理和服务中的职责，引导社会组织健康有序发展，发挥群众参与社会管理的基础作用等方面做了大量工作，让人民群众看到了政府管理创新带来的巨大变化，享受到了政府管理创新带来的众多实惠。

#### 材料 2：

“如今，社区便民服务站真方便，原来办个残疾证要跑很多趟，去很多地方，经过多个部门的层层审批。现在只需到家门口的社区提交相关材料，就可以回家等着领取证件了。”离开莲湖区红光社区便民服务站，残疾人马师傅满脸喜悦。为加强和创新社会管理，莲湖区建立以区政务中心为主导、街道便民服务中心为依托、社区服务站为基础的三级政务服务网络，初步形成了覆盖全区的“15 分钟政务服务圈”，一般事项出门不到 15 分钟就能办理。

依托“15 分钟中午服务圈”，莲湖区再造审批服务流程、减少审批环节，大大地提升了政府效能、优化了行政审批服务。各职能部门的行政审批和政务服务职能向一个内设机构集中，成立集中行使行政审批和政务服务只能的政务服务科，整建制进驻政务中心，集中为群众和企业提供行政审批和政务服务，实行统一管理、统一办理、统一送达。各职能部门承担行政审批和政务服务的窗口工作人员全面进驻政务中心，并将行政审批权向政务中心窗口授权。

目前，莲湖区有审批权的 13 个部门行政审批科室由原来的 21 个减少到 13 个，53 个事项的审批环节由 282 个减少到 177 个，办结时限从原来的 20 个工作日压缩到 5 个工作日，70% 的受理事项做到了即办即走。全区三级政务服务网络近两年累计受理事项 21 万余项，承诺时限办结率 100%，群众满意率超过 99%。

#### 材料 3：

“城管来了！”北京市万寿路附近，几个正在路边卖大白菜的菜农开车就逃。“别跑，不扣车。”城管执法人员忙上前递一张“导卖卡”，卡上写着：为了不影响市容环境和交通，方便居民购买白菜，城管部门已与六建社区居委会取得联系，请您到社区定点销售。随后，3 名菜农被引导进入六建社区内。这是海淀城管大队针对大白菜销售旺季，推出的管理新措施。该举措凸显出由“堵”到“疏”的管理理念的转变，兼顾菜农的利益，满足了市民的生活。

来自四川的彭大姐在北京大红门附近卖煎饼果子已有十三个年头，她发现，最近几个月，城管人员的态度转变了很多，不像以前那样一上来就没收。当得知这里现在不允许乱摆卖后，她主动收摊前往城管指定的社区销售点，积极配合城管工作。不少小贩都反映，他们本不愿意与城管人员发生对抗，只是为了保住那些维持生

计所必需的经营用具，才不得已与城管发生冲突。现在，城管不再采取没收、罚款这种一刀切的方式，还特意为他们安排了社区定点销售点，他们从感情上也更愿意服从城管人员的管理了。

相对于北京城管执法的转变，地处中部的武汉在加强社会管理创新中则积极探索“大城管”体制：在不改变城管局原有编制的情况下，将全市主要政府部门、各区及有关单位的 47 名负责人纳入城管委，加强责任单位之间的协调，以杜绝城市管理中各部门权责不清、相互踢皮球的现象。“这就杜绝了各职能部门‘有利争着管，无利都不管’的局面，责任单位必须要负责解决问题，否则主要领导将被问责。”武汉市城管委某成员单位的一位工作人员说。

为确保城市管理变革的效果，武汉市政府聘请社会调查机构每周对全市 13 个城区、3 个开发区管委会、257 条主次干道、133 个街道（乡镇）的城市的综合管理工作进行暗访、测评，出具“成绩单”，每月进行排序，并在媒体上通报。这种考评结果，既是政府“奖优罚劣”的依据，也是对全市城市管理投入的依据。“奖优罚劣”政策和资金投入倾斜措施，成为武汉实施城管体制变革的重要推手。从 2010 年开始，青山区因多次排名第一，获得了 1000 万元的奖励用于城管投入，而几个因环境不达标、排名靠后的城区，分别被罚 200 万元。“可以说，严格的追责机制，让城管工作不仅涉及‘面子’、‘票子’。还关乎主要领导的‘位子’。”武汉市城管系统的一位工作人员这样评价“城管革命”带来的效力。

“地面干净了，白天看不到洒水车了，堵车也有一些缓解。”武汉市民叶先生说。从城市面貌来看，“城管革命”效果比较明显，这说明只要肯管、认真管，城市可以更美。

#### **材料 4：**

地处沿海发达国家地区的 D 市是全国流动人口和出租屋最多的城市之一。为破解流动人口的社会管理难题，近年来，D 市创新社会管理，大力强化外来流动人口服务管理工作，推进共建共享，为外来人口办实事、做好事、解难事，确保社会稳定。

2007 年，D 市率先成立了外来人口服务管理局。D 市市委书记介绍说：“外来人口对 D 市建设发挥了巨大作用，要善待外来人口，理解外来人口。”

D 市目前各个镇都有外来人口服务管理局下属机构，帮助新居民在 D 市生活发展。同时，新居民在 D 市可以参政议政。D 市目前 600 万人有医保，其中大部分是新居民，其社会保障与本地人一致，D 市的中小学中，外来人口子女多于本地人口子女。D 市各镇街、村（社区）有 32 个外来人口服务中心和 621 个服务站，初步形成了党委、政府领导，外来人口服务管理局牵头，各职能部门配合，各镇街、村（社区）抓落实的外来人口服务管理格局。

D 市还以落实经费保障为重点，制定市、镇、村三级经费保障制度，将外来人口和出租屋管理所需经费纳入市镇两级财政预算，从根本上杜绝因运作经费不足而导致的乱收费、乱执法等问题。

从 2008 年起，D 市投资近 10 亿元大力实施安居工程，采取“政府投资（补贴）为主”的模式，兴建、收购和改造一批廉租房供新居民居住，目前已在 8 个中心镇推行试点。2011 年投入了 10.5 亿元，并在全市年度用地指标中单独列出 630 亩土地用于公租房建设，以解决新居民住房需求。目前，新居民随迁子女在 D 市接受免费义务教育 52.9 万人，占全市义务教育阶段学生总数的 71.41%。去年，在 D 市公办中小学接受免费义务教育的新居民子女为 12.6 万人，占公办学校学生总数的 40.84%。

D 市在将最低工资标准不断提高的同时，还建立了信息化的企业工资监控制度、欠薪预警报告制度和工资垫付制度。2007 年以来，共承办涉及新居民的法律援助案件 12044 宗，代写法律文书 1396 份。2010 年检查各类用人单位 2.1 万家次，涉及新居民 337.1 万人次，处理群众举报专查案件 1273 件，责令相关企业为近 2 万名劳动者补发工资 2588 万元，督促企业与 21.8 万名劳动者签订劳动合同，对有违法行为的企业发出劳动监察限期整改指令书 2620 份，行政处罚 168 家。

“优秀新居民”评选、“积分制”入户等关爱服务深得民心，2010 年就有逾万人取得入户资格。首届优秀新居民彭老师说：“我来 D 市有 12 年了，切实感受到政府对新居民的关心、爱护。”

#### **材料 5：**

清晨，7 点刚出头，李大妈收拾妥当，看了一眼还在熟睡的小孙子，转身出了门。自从东城区东花市街道开始“网络化服务管理”后，她就成了南里社区第三网格的“格长”。所谓网络化管理，就是把全区 205 个社区划分为 589 个“社会管理网格”，精细到每一个角落，为百姓服务，将问题在“第一时间”收集、处理，每个网络都有一个格长全权负责。

7 点 30 分，李大妈到了社区办公室。不一会儿，网络助理员小宗，还有支部委员老赵、魏大姐等几个人

也到了“走吧！”李大妈招呼着，几个人就拿起了工具——竹夹子和垃圾袋，出门开始工作。烟头、废纸、塑料袋……路上垃圾不少，他们弯下腰捡起来，黏在地上的，就用手去抠，“清洁工还没上班，咱先干，街坊们出来也有个好环境。”

走过7幢楼，还有超市、银行等商业点，一路捡下来，700米的一条路，李大妈走了1500多步，弯腰数十次，转一圈用了大半个小时，垃圾收拾干净了，衣服上也透出来了汗渍。回到办公室，她顾不上喝口水，又开始给网络支部的党员、20个楼门组长、19个居民组长一一打电话布置任务，把收集上来的信息上报接到……上班两个小时了，没一分钟空闲。一个电话打来，李大妈又出门了。

中午11点，李大妈出现在社区的老年餐厅，为十余位订饭的老人分发午饭。分完后，她又打包了一份给90多岁的张奶奶送去。

12点多，终于可以坐下来，囫囵吞枣地吃晚饭，歇了会儿，她又上街了。“咱这儿来往人多，清洁不好保持。”

下午，李大妈敲开了网络监督员老周家的门。老周说：“李格长，上次和你说的问题，全办妥了。”信报箱破损、电表箱的门关不上……网络监督员们发现问题，告诉格长，然后格长再通知相关部门解决，网格里的事，网格里就解决。

夜色朦胧，时针指向了晚8点，李大妈下班了。“回家，抱孙子去！”李大妈说、可熟悉她的人都知道，晚上时常还会有居民找她解决问题。

#### 材料6：

在湛江市霞山区，一个个社区工作站出现在街头悄然出现，这就是霞山区推行的网格化管理的“据点”霞山区从2011年7月开始推行这项改革，将整个区10个街道的38个社区划分为86个网格，每个网格配备多名管理人员，这被称为网格化社会管理创新模式。

符先生家住霞山区妇幼保健院附近，旁边的一条小路常年污水横流，坑坑洼洼。网格巡查人员发现此路段的情况后向网格长汇报，网格长立即给城建局等单位打电话要求处理，两天之后，阻塞的水管修通了，路面也重新铺设，新修的水泥路面平整干净，符先生也表示满意。

作为湛江主城区的霞山区，人口构成复杂、治安压力大，社会管理的压力可见一斑。“乱摆卖屡禁不止”、“邻里发生纠纷谁来调节”……这些让老百姓发牢骚的问题，恰恰是城市社会管理中的“顽疾”。霞山推出的“网格化管理”，就是要细化社会管理服务，力求攻克这些“顽疾”。

事实上，推行网格化管理，就是要彻底克服过去行政部门条块分割、各自为政、责权不明的种种弱点，像“玩魔方”一般，将资源腾挪整合，进一步下放事权，构建一个全新的社会管理体系。“网格化”的核心并非仅仅是增加一级更小的基层管理单元，而是改写基层社会管理的体制。虽然以前的城市基层管理服务工作已经有街道、社区居委会这样的机构，但一些社区的规模对精细化的社会管理来说仍然太大，如霞山区有的社区居民有两三万人，居委会很难照顾得来，现在分成四五千人左右的网格更便于管理。

网格化不仅是管理区域的细分，更重要的是服务观念的变革，形象地说，就是从以前坐等群众上门的“营业厅”式服务转为主动出击的“宅急送”式服务。被分配到各个网格的街道、社区干部由以前的朝九晚五变为轮班，全天候服务，由以前的主要坐办公室改为定时在网格内检查。为了让网格的工作更有效率，霞山区几乎把一切能动用的行政资源都注入网络，网格工作人员包括街道干部、社区工作者、城管执法队员、环卫明确、片区民警、协管员（保安）、社会管理监督宣传员（志愿者）等，分工明确，各司其职，保证市民反映的各类问题都能迅速找到相应的负责人来处理。

和湛江市霞山区一样，汕头市金平区也在积极探索网格化管理模式，在金平区炮台街道炮台街道滨海社区有一个网格居民互动QQ群，是深受群众欢迎的“小灵通”。2011年3月，社区滨海花园的一个精神病人幻想邻居要报复他，便每日拎着啤酒瓶砸居民家的门。居民们深受其扰，于是通过QQ群，找到了社区病人送院治疗。社区网格信息员通过网络和通讯手段，倾听群众的声音，积极为民众排忧解难。

汕头市网格化管理最大的亮点在于引入了现代化的信息管理技术。走进海安街道，浏览街道投资5万元建立起来的社区网格化管理系统，轻点这个系统的3D电子地图，社区每个单位、每栋楼、每户户主及其家庭成员的计生、就业、医保等信息一目了然，便于社区网络负责人更好地管理、服务社区居民。此外，系统平台上还添加了“社区机构设置、办事程序、社区志愿者”等模块，具体办事程序及相关部门信息居民都可以轻松查询得到，实现了政务公开。

#### 材料7：

2012年5月29日，武汉市第一技术学校的胡老师从武汉市市长手中接过“参事”聘书。当天，胡老师等三名市民通过公选成为政府参事，聘期三年，他们被媒体称之为“布衣参事”。

为了更多地吸纳民智，4月16日，武汉市政府参事室发不了《从普通市民中选聘参事的公告》，选聘对象为“对武汉经济、历史文化有研究热爱武汉的普通市民”。

政府参事室打破年龄、资历、选拔方式的限制，发起了这场公选民间参事活动。选聘制度的设计者、参事室向主任说：“之前，从没人做过这种改革。”这些参事和参选人认为，这是“武汉市权力向民间倾斜的举动”。

政府参事室介绍，今后将充分发挥“布衣参事”的特殊作用，以超脱的身份，独特的视角和“直通车”的优势，上接天线，下接地气，以参事开展“民主监督”为切入点，问政、问绩、问需，提高社会管理的公众参与度。

就在胡老师成为“布衣参事”的几个月前，上海高级工程师黄先生结合自身知识积累和人脉资源，通过“网上信访”建议上海率先应用“等离子体”技术处理垃圾。他的建议被录进摘要并送达上海市委市政府主要领导，又被批转给环保部门。随后，相关部门表态：支持技术创新，若实际可行，将在行业准入和政策引导方面予以推动。事情进展超出了黄先生的想象。2012年6月，美国“等离子体”技术专家受上海市固废处置中心邀请，来沪详细介绍该项目技术在垃圾处理上的应用，并洽谈合作可能性。

为了让更多老百姓成为政府部门决策的“智囊团”，2011年12月，上海市信访办挂牌成立人民建议征集处。截至2012年年底，已收到近万条意见建议，其中有120余条得到市领导批示并交由承办单位研究处理。

更让人振奋的是，今后，上海市政府对像黄先生这样的民间“智囊”，将会定期进行表彰和奖励。上海将出台该市首个人民建议征集工作和表彰奖励办法，针对人民意见建议的收集汇总、转送办理、信息反馈、表彰奖励等，制定具体细则，为“从善如流”进一步提供制度保障。

浙江大学社会学研究所所长认为，征集人民建议畅通了民意诉求渠道，是全面了解民情、广泛集中民智的重要机制，也是创新社会管理服务的有益探索。

#### 材料8：

人们外出购物，多少都会有与商家闹不愉快的经历，而在沈阳皇城街道中街商业街购物的消费者如果跟商家起了争执，却可以体验到全面和多方位的调节服务。

“设立在中街商业街的矛盾纠纷调解站，汇总了来自街道综治、司法、派出所、商业街管理办公室、信访、律师事务所的服务，由街道综治委实行全局式管理。”沈阳皇城街道办事处党工委的张书记介绍说。

在商场内一旦发生任何矛盾争执，不论双方身份和争执理由，楼层经理都会迅速赶到，立即开始现场调解。一时解决不了问题，当事人就会被带往最近的矛盾纠纷调解点进行调解。这样的调解点在商业街上共有7个。

“每个企业调解点都配备了一名调解员，一名民警，一名律师，随时可以通过电话、网络视频等方式进行咨询。”张书记说，“民警来自皇城中街附近的两个派出所，律师则来自两家为皇城街道办事处提供法律顾问服务的律师事务所。此外，本地工商所也会为纠纷调解提供咨询支持。”

“不少顾客都非常需要法律方面的协助，这种时候我就会询问他们是否需要视频连接。这个方法非常好用。”矛盾纠纷调解站的接待员小琴说。她回忆矛盾纠纷调解站设立之前，单在一家百货每月就会有两三次激烈的争执，顾客与商家之间、商家与商家之间的普通纠纷，平均一个月有十六起。

过去身为商场客服员的小秦，最关心的就是如何息事宁人，让争吵结束。但自从矛盾纠纷调解站挂牌成立，她就多了一个调节员的新身份，开始逐渐感觉到工作性质的不同。

“现在我们要求回访，要了解顾客从这里走出去以后问题到底解决了没有，解决的怎样。”小秦说，“所以现在我们最关心的是顾客的利益。顾客到了这里，我们都追求第一时间解决他们的问题，时间拖得越久，顾客的信任度越低。”

在工作方法上也变得更为精细，事后还必须逐案回访、统计结果。小琴说，在调解点成立后的一年多时间里，各类纠纷减少了20%。

表面上看，调解工作站只是使商家和顾客受益，但在街道综治委看来，它的更大作用在于有效化解社会矛盾，促进社会管理。

#### 材料9：

社会组织又称民间组织，是为执行一定的社会职能，实现特定的目标而有意识的组织起来的社会群体，具有非营利性、民间性、公益性、自愿性与组织性等特点，在社会管理与社会服务中发挥重要的作用。20世纪

80年代以来，社会组织在全球空前发展，在政治、经济生活中扮演着越来越重要的角色。

从目前来看，我国民间社会组织的力量正在迅速成长，但仍然数量偏少，组织体系发育不成熟，应有的功能没有得到很好的发挥，无论是外部的发展环境还是自身的发展水平都需要完善。为引导民间社会组织发展，发挥社会组织在社会管理与服务中的作用，广州采取了一系列的措施。

2012年，为号召更多的人加入垃圾分类行动，广州市民罗先生筹划成立了一个名为“宜居广州生态环境保护中心”的社会组织。“事情意想不到的顺利，”罗先生说，“我们在2月17日申请核名，3月9日得到第一次核准通知书，中间由于我们自身的原因，错过了办理时间，3月29日我们再次递交了重新核名申请，4月13日第二次获得核准通知书。不到两个月时间就走完了整套程序，6月20日中心就正式成立了。”

罗先生在博客上写了一套“申请攻略”，详细讲述了他申办“宜居广州生态环境保护中心”的流程。出乎他意料的是，这篇博客被大量转载。“政府的人态度好吗？”“验资找那个单位？”“牌照容易办吗？”不少人留言向他咨询。

“经办人员态度很好，每一次都很耐心详细地解答我们的疑问。”罗先生觉得一套程序办下来基本上没遇到什么困难。他说：“看来我们的政府已经认识到社会组织在社会管理中的重要作用了。”

一位网友无不羡慕地与他交流：“还是前年的秋天，我曾经走访民间组织局、民政局等单位，打算申请办一个非企业民间组织机构。无奈，要么手续繁琐，要么相互推搪，结果走完各个部门空手而归。向上级民间组织咨询局时，询问工作人员办事的难易，工作人员回答得也很爽脆：难！”

如今，在广州申办一个社会组织就跟办理港澳通行证签注一样，完全可以实现“足不出户”。2012年1月日，广州市率先在全国铺开了社会组织登记改革，今后除了4类明确须前置行政审批的情况外，社会组织均可直接向民政部门申请登记，无须找业务主管单位挂靠。从当年9月起，全部实行社会组织网上成立、变更和注销登记。

在为社会组织解决出生困难的同时，广州也正在为社会组织的健康成长进行着努力。

“开始指向摸着石头过河，默默做点工作。”广州市社区服务中心的邓主任说，最初的考虑是如何在民政业务领域内创新，以促进公民有序参与社会管理。在广州政府和市民政局的大力支持下，2009年底，广州市社会组织培育基地作为社区服务中心的一项业务开始试运营，成为全国第一家由政府主导、依托民政事业单位来运作的社会组织“孵化器”。

为了给社会组织进驻创造条件，广州市社区服务中心对原有办公大楼分两期工程进行装修改造，提供4000平方米的办公场地，可以容纳60家社会组织。“我们的目标是让社会组织‘拎包入住’不用再为办公场地耗费精力，而是一心一意发展实力。”邓主任说。

广州市社会组织培育基地就像保姆，主要是像公益服务类社会组织，包括在全市具有典型示范性，或刚刚萌芽、处于成立储备过程，以及已经具备基本条件，但欠缺独立发展的能力的公益类社会组织。培育基地重点为社会组织提供政策咨询、法律咨询、交流培训、项目规划、资源链接、财务托管、人事托管、网站托管等服务，服务期限为两年，通过两年时间的培育，是社会组织提升自主运作和发展的能力。

“把培育基地做成社会组织服务的专业批发市场，成行成市，批发提供社会组织服务，以规模化、专业化吸引更多的社会资源，带动社会组织更好地发展。”在谈到对下一步发展的构想时，邓主任提出了全国少见的社会组织服务“专业批发市场”理念。

### 三、作答要求

**第一题、请根据材料4，概括D市在强化外来人口服务管理中的具体做法。（20分）**

要求：要求：准确、全面、有条理。篇幅不超过200字。

**第二题、请根据材料5和材料6，分析提炼出“网格化”管理模式的主要特点。（30分）**

要求：准确恰当，条理清晰，语言流畅。篇幅不超过300字。

**第三题、请结合全部材料，以“管理和服务”为题目，撰写一篇议论文。（50分）**

要求：

- 1、文章主题应与所给材料相关，思想性强；
- 2、论点正确、鲜明，论据准确、充分，论证严密、合乎逻辑；
- 3、结构完整，条理清晰，行文流畅；
- 4、篇幅在800—1000字。

## 2013年广东公务员考试《申论》(解析)

第一题、参考答案：

1. 成立机构：成立外来人口服务管理局，下属机构覆盖所有乡镇。
2. 权利平等：实现政治权利与社会保障平等，例如参政议政、医保、子女教育等。
3. 经费保障：制定“市村镇”三级经费保障制度，杜绝乱收费。
4. 保障住房：实施安居工程，以政府投资为主模式，为廉租房提供资金和土地支持；
5. 保障收入：提高最低工资标准，建立企业工资监控、欠薪预警报告和工资垫付制度。
6. 关爱服务：如优秀新居民评选、积分制入户等，发放入户资格。

第二题、参考答案：

一、管理精细化。将全部社区细分为四五千人的网格，便于管理；网格内格长负责，配备多名管理人员，专人负责，分工明确。

二、服务观念强。由被动服务转为主动服务；通过轮班实现全天候服务、配备多领域管理人员；服务内容包括卫生、敬老、基础设施等多方面。

三、工作效率高。网格监督员及时发现并收集问题；事权下放到基层，格长将问题通知相关部门，解决处理问题速度快。

四、资源整合率高。将一切行政资源注入网格，包括街道干部、社区工作者、城管执法队员、监督宣传员等，各司其职，明确责任，提高行政效率，克服各自为政、责权不明等弱点。

五、管理信息化：通过网络和通讯手段倾听群众声音；建立社区网格化管理系统，实现政务公开。

第三题、参考答案：

### 管理与服务

长期以来，在政府工作中似乎存在这样一种矛盾：管理与服务。重管理轻服务，可能会引发社会矛盾激化；重服务轻管理，有可能会引发政府不作为的质疑。但实际上，管理与服务是政府职能问题的正反面：管理是实现服务的有效方式，服务是促进管理的目的和归宿。当下管理和服务的矛盾，是由于社会管理模式的僵化、落后导致的。

新的时代背景下，要求我们创新社会管理的模式和方法，探究出管理和服务二者兼顾、相互平衡的新路径。

做好服务工作，要减少审批流程，提高服务效率。提高服务效率是实现政府创新社会管理、提高服务质量的重要途径。在过去，群众在办理很多手续时，需要去多个部门，还要层层审批，“跑断腿、说破嘴”。这样不仅降低了工作效率，弱化了政府管理能力，而且给群众带来极大不便。莲湖区构建三级政务服务网络，形成了覆盖全区的“15分钟政府服务圈”，不仅丰富了政府管理手段，提升了工作效率，而且有效提高服务质量，赢得了群众满意。因此，政府部门要继续推进“简政放权”的改革进程，从做好服务工作的角度，有效梳理整合对外审批工作，整合相关资源，进一步减少审批流程，提高服务的效率和质量。

做好服务工作，应转变管理理念，保障群众权益。实现由“堵”到“疏”的管理理念的转变，是社会管理新观念的重要诠释。当前，政府执法人员不顾民生野蛮执法，群体性对抗冲突屡屡引来社会热议，更导致社会矛盾激化问题突出。然而北京市万寿路的城管执法人员转变管理理念，改变了一刀切的工作方法，为菜农安排了社区定点销售点。这种管理理念的转变，不仅方便了市民生活，更兼顾了菜农利益，“城管革命”取得了明显的效果。我们要转变管理理念，提高服务意识，主动为人民群众办实事、做好事、解难题，实现有效社会管理，保障群众的权益，确保社会稳定。

做好服务工作，需发动群众力量，实现社会共治。广泛集中民智，实现社会共治是创新社会管理服务的必然要求。人民群众是社会建设的中坚力量，是最富智慧和创造的群体，充分调动群众参与到社会管理中，是创新社会管理、做好服务工作的有益探索。例如，湛江市霞山区通过实现网格精细化管理，实现社区群众自治，彻底克服了责权不明的弱点，有效整合了行政资源，使得市民反映的各位问题都能迅速找到相应的负责人处理。因此，一方面我们要充分发挥基层群众自治组织的力量，下放事权，实现群众自我管理，保证各类民生问题都能迅速解决。另一方面，要充分利用现代化信息管理技术，通过网络和通讯手段，畅通沟通渠道，倾听民意，充分调动群众的智慧和力量参与到社会管理中。

“管理就是做好无数细节工作”。管理与服务是统一的，在探索创新社会管理新模式和新方法的过程中不能将二者割裂开来。创新社会管理服务离不开服务效率的提高、管理理念的转变，群众的积极参与。只有将细节做好，提高服务质量，我们的社会管理才会早日揭开新篇章。



淘宝店铺



微信公众号

👉 微信扫码，关注“[公务员考试挺简单](#)”公众号，获取更多公考经验、公考资料、时政等，真题更新也会通过公众号发通知哦。

👉 手淘扫码，进入[杨柳真题](#)淘宝店铺，可购买历年公考真题、事业单位真题等。纯手工整理，一手资料，包您满意，助您上岸。

买真题，请认准杨柳真题。淘宝“杨柳真题”独家整理，实时纠错，拒绝资料贩子。