

# 2017 年深圳市公务员考试《申论》真题（A 卷）

## 一、注意事项

1. 申论考试是对应考者阅读能力、综合分析能力、提出和解决问题能力、文字表达能力的测试。
2. 参考时限：阅读资料 30 分钟，参考作答 90 分钟。满分 100 分。
3. 仔细阅读给定资料，按照后面提出的“作答要求”作答。

## 二、给定材料

1. 《中国互联网发展状况统计报告 2016》指出，十年间，中国的互联网市场发生巨变，移动应用快速增长，在社交、视频、新闻、工具和购物等领域，移动应用已超过 50%，在团购、旅游和零售业，移动端收入规模已经超越 PC 端，中国互联网用户数据接近 7 亿，人口的渗透率从 10% 上升至 50%，手机网民超过 6 亿，在人口中的渗透率从 1% 上升至 45%。

以互联网为代表的信息技术的快速发展和广泛应用，深刻改变着经济模式和行为、社会互动交往、人们的工作和生活方式，也改变着人们的思维模式和思想观念。传统的政府治理模式已难以适应网络化时代的要求，政府必须充分认识到这种趋势给政府治理带来的严峻挑战，必须积极适应这种变化，主动应用移动互联网、大数据、云计算等互联网新技术创新政府治理理念，重新定位政府角色以及政府与市场、社会、民众的关系，实现政府治理模式的转变，另一方面，新的信息技术发展与应用也为推进政府治理现代化提供了动力和机遇。

### 材料 2

2. 2016 年，习近平总书记在网络安全和信息化工作座谈会上指出，要以信息化推进国家治理体系和治理能力现代化，统筹发展电子政务，构建一体化在线服务平台，分级分类推进新型智慧城市建设，打通信息壁垒，构建全国信息资源共享体系，更好用信息化手段感知社会态势，畅通沟通渠道，辅助科学决策。

习近平还指出，网民来自老百姓，老百姓上了网，民意也就上了网。各级党政机关和领导干部要学会通过网络走群众路线，经常上网看看，潜潜水，聊聊天，发发声。了解群众所思所愿，收集好想法好建议，积极回应网民关切、解疑释惑。善于运用网络了解民意、开展工作，是新形势下领导干部做好工作的基本功。各级干部特别是领导干部一定要不断提高这项本领。

### 材料 3

长期以来，优质医疗资源的稀缺和传统的就医看病模式，使得医疗卫生服务的问题一直困扰着许多百姓，利用网络技术提升医疗服务水平成为治理所趋。“就医 160”“就医宝”等企业运营的医疗服务平台，就是经深圳卫生部门授权，以医院为核心，旨在打通诊前、诊中、诊后等环节，优化就医流程的移动医疗应用。上述平台目前已对接了深圳市 70 多家公立医院的信息化系统，帮助患者轻松预约挂到深圳市各大医院的门诊号；同时，患者预约咨询、医生随访、检查结果共享、在线转院的服务也在深入进行。患者和医生渠道的打通，极大地优化了当前“看病难，看病烦”的就医流程，在实现方便、省时、高速就医的同时，也让卫生部门可以提前介入监管。

### 材料 4

4. 汉代王充《论衡》：“知屋漏者在宇下，知政失者在草野。”近年来利用网络征集民意，解决社会热点问题，已为越来越多的政府部门所运用，由网络舆论所关注的一些热点问题，引起了各级领导干部的重视，成为他们了解民情、舆情的重要参考，网络媒体作为表达民意，反映民情民声的一个渠道，其地位和影响力已经得到人们的认可。

深圳某区“书记信箱”开通三年，收到群众来信 4600 多封，回复率 100%，办结率 72%，解决民生

实事 3347 件。为了让“书记信箱”更接地气，让群众的来信能更快得到回复，让群众反映的问题能够更快得到解决，该区同步开通“街道书记信箱”，租场“书记信箱群”，大到城区发展建议，小到居民门前下水道堵塞，区、街道书记在信件上手写签批累计超过 5 万字。该区“书记信箱”项目被列入省级“书记项目”，曾被新华网评为“县（区、市）级政府网络履职绩效排行榜全国十佳”并入选“网络形象全国百强”，成为全国知名度较高的网络问政、答政栏目。

#### **材料 5**

5. 2017 年 2 月，H 省商务局局长因“失职导致该局网站长期不更新”被问责，这在全国还是头一例，与此同时，国务院办公厅公布了 2016 年度第四次全国政府网站抽查情况，其中 15 个政府网站被点名批评。

日前，一名网友发帖曝光 A 市地铁三号线使用了不合格电缆，迅速成为舆论热点。A 市政府调取了地铁三号线所使用的的 5 种规格电缆样品。经查，取样送检结果全部不合格，A 市政府召开新闻发布会表态，在调查中如发现确有违法违纪和利益输送关系，不论涉及谁，一律依法依规严惩不贷。

#### **材料 6**

6. 2016 年 8 月，国务院办公厅印发《关于在政务公开工作中进一步做好政务舆情回应的通知》，对各地区各部门政务舆情回应工作作出部署。通知中提出了“政务舆情回应”的命题，体现了建设回应型政府的要求。回应型政府需要及时了解民众的意见、诉求，与社会合作，与媒体互动，对公共事务进行“共治”，重大公共项目开放决策参与，展示了对民意的诚恳和尊重，体现了政府和立法机关与民意的良性互动。

#### **材料 7**

7. 深圳交警又出新法宝，专项治理“中国式过马路”。一是智能行人过街系统，该系统由视频采集分析存储上传系统、控制器、显示屏、闸机、语音播报和前端计算机等系统组成，结合现有检测、控制、语音、自动抓拍报警、ITS 等技术，在红灯亮起时，闸门关闭，将行人止步于闸门一侧；在绿灯亮起时，闸门打开，将行人安全放行。二是人脸识别技术应用于执法 PDA。以往查处行人，非机动车道路交通违法行为时，违法当事人为逃避处罚，多以“未携带身份证”为由“耍赖”。通过使用“人脸识别”等高科技手段，对违法当事人拒不出示身份证件的，将通过 PDA 人脸识别模块对违法人员信息进行现场确认，依法进行处罚。

#### **材料 8**

8. 《深圳市“互联网+”行动计划》提出要发展“互联网+政府服务”。到 2020 年，深圳将建成具有国际先进水平的网络基础设施，成为重要的国际信息港。

要推进政府服务网络化，充分利用自然人和法人虚拟空间中的电子证照材料，减少个人和企业数据的重复填报，逐步取消纸质申报，5 年内实现完全的网上办事服务。市民通过移动终端获取政府相关信息和相应服务，完成出入境、社保、户籍、营业执照等事项办理，随时随地获得违章查询、缴交罚款、预约挂号、缴纳社保等政府线上服务。

深圳某区居民在办理一些日常民生事项时发现，不再需要在一个部门往返多次，或者往返多个部门，审批事项可以在网上轻点鼠标完成；如果办理一项事务涉及多个部门，相同的材料也不需要重复提交，借助区政府平台的证照数据库，居民只凭一张身份证，就能够轻松搞定相关行政服务事项。

#### **材料 9**

“微信支付电费，两步就能轻松搞定，成功后还能收到提醒，太高兴啦，点 32 个赞。”曾被腾讯公司评为“最具创新性”的微信公众号“深圳供电”再添新功能，正式开通微信支付，成为全国首家可以直接缴电费的公众号，微信客户小徐在首次体验该功能后欢欣不已。据了解，“深圳供电”目前已推出账户查询、自助过户、电费查询，定制微信帐单、营业网点查询、业务指南、停电地图等多项核心功能，深圳供电局还将借助微信支付的服务的优势，陆续推出其他服务功能。

## 材料 10.

10. 近日，《S 市网络预约出租车经营服务管理暂行办法（征求意见稿）》引起坊间不少争议。S 市法制办将拟于近期邀请相关从业代表各 6 名、市民代表 10 名召开座谈会。针对较受关注的问题听取公众意见。

据悉，“征求意见稿”拟要求网约车必须是在 S 市登记注册的 5 座以上 7 座以下的乘用车；对于网约车驾驶员，则拟要求具有 S 市户籍或者持有有效的 S 市居民证，参加网约车驾驶员从业资格考试合格。有网民评论，鉴于网约车是单班驾驶，对运行时间长达 10 小时的车辆应停止向其派单，且停止时间，至少为 10 个小时，以避免疲劳驾驶，引发事故。一定要强制网约车安装发票打印装置，发票的信息要尽量全面，因为一旦有了纠纷，发票可以作为重要的维权凭证，让乘客维权有据。也有出租车司机评论，网约车平台使用打折、送券等方式培养用户使用习惯，扰乱了正常的市场秩序。现有网约车司机表示，如果按照“征求意见稿”，可能会淘汰掉 70% 左右现有网约车，希望妥善考虑现有从业人员的实际情况。

## 材料 11

11. “互联网+”不仅是一个技术问题，它是手段，更是一个方法论问题。

以怎样的姿态拥抱“互联网+”，也考验着政府的开放和创新与否。简单采集和累加的数据并不是资源，经过处理并能够进行广泛深化运用的数据才是真正的资源。当前，政府掌握着相对齐全的数据，要让这些数据真正成为资源、更好地推动经济社会发展，必须秉承更为开放的理念，立规立法去管理和使用。

“互联网+”时代的变革就在眼前，要以“互联网+”的理念，推进互联网与各行业、各产业结合，真正做强实体经济，推动产业升级与革命。运用移动互联、大数据等信息技术手段，助推政府优化城市管理方式和公共服务模式，为新常态下城市转型发展做贡献。

## 材料 12

12. 近年来，“大数据”“云计算”“物联网”等新一代信息技术不断发展，为解决城市管理问题提供了新的技术手段。如何利用新一代信息技术推进城市管理更加精细化、市民生活更加便利，成为“互联网+”背景下城市管理面临的重要课题。“互联网+城市管理”就是在“互联网+”的背景下解决城市管理问题的一种新思路，即运用“大数据”“云计算”“物联网”等新技术。互联网新思维和创新 2.0 理念，实现人与物联网、数据与思想的联网，实现资源高度共享、快速分析与精准管理，从而更好地服务于以人为本的可持续的城市管理目标。

## 材料 13

13. 信息惠民公共服务平台是 Z 市精细化治理社会，精细化服务市民的一个创新性模式。其主要做法如下：

一是打破“信息壁垒”，强力推动各区、各部门通过市政务信息共享交换平台实现横向联通和纵向贯通，建立全市公共信息资源库，并为各区提供经过数据关联比对后的基础信息镜像库，确保全市基础信息“一数一源，权威发布”，为各级政府信息资源共享，特别是办理行政审批和服务事项共享协同奠定基础。

二是统一组建网格管理机构和成立一支统一管理、统一考核、统一采集的网络信息员队伍，建立“一格一员、定格定责、采办分离、无缝对接、全面覆盖”的网格化工作模式。通过综合信息采集系统实现信息采集标准化、规范化，实现数据一次采集多方共享，减少反复扰民和信息不准确问题。

三是按照“及时发现、联动化解、限时办结、反馈评价、监督考核”的要求，发挥社会管理工作网作为全市矛盾纠纷和问题隐患事件受理、分流、调处、整治、指挥、监督、考核的业务系统作用，进一步完善事件分类和分级处置机制，规范各级各部门之间矛盾纠纷和问题隐患处理的联动和协作；基于市公共基础信息资源库，实现纵向、横向联通，全方位掌握群众反映的矛盾纠纷和问题隐患信息，

及时发现和处置各类管理和服务事件。

四是按照“政府主导，社会运作，统一规划，体现个性，贴近居民，实用方便”的要求，在统一管理平台的基础上，整合政府各类公共服务信息资源，为全市社区开发建设内容丰富、特点鲜明、贴近居民生活的社区家园网站，社区居民可以通过社区家园网参与社区事务，办理个人事项，享受公共服务，将社区家园网打造成居民信得过、日常生活离不开的得力助手。

五是按照“统一采集，集中分发”的原则，在全市部署统一的综合信息采集系统，规范信息采集内容，统一信息采集路径，明确将采集的数据直接上传到市里再分发到各业务系统和各区，从源头上确保数据的真实性、完整性、及时性。同时，通过建立信息自主申报机制，逐步实现以单位和居民自主申报为主，网格信息员上门核实登记为辅的信息采集模式。

#### **材料 14**

14. N 市公安系统近期就其微信公众号关注使用情况与满意度进行了问卷调查，结果如下：

(1) 有 89% 的受访者认为公安系统微信公众号有利于政务公开、方便百姓生活，方便更好地服务群众，有利于提高相关单位的工作效率及能力、有利于保障城市安全及百姓安宁。

(2) 有 21% 的受访者希望看到最新法律法规及时事新闻；有 42% 的受访者希望看到安全防范提示及预警信息；有 8% 的受访者希望看到本地时事热点新闻；有 18% 的受访者希望看到便民信息，如交通，天气等实时情况；有 11% 的受访者希望看到生活百科。

(3) 有 83% 的受访者会因为想要反映问题或想要寻求帮助而与 N 市公安系统微信公众号互动。

(4) 对有情绪煽动性的网络信息，100% 的受访者支持澄清。

(5) 有 19% 的受访者认为信息发布不够及时；有 20% 的受访者认为信息发布内容匮乏；有 53% 的受访者认为与公众互动沟通不够；有 26% 的受访者认为舆情引导能力不足；有 22% 的受访者认为语言不够贴近公众；有 8% 的受访者认为存在其他方面问题。

(6) 有 91% 的受访者希望 N 市公安系统微信公众号能以文字、图片、音频、视频等多种结合的形式发布内容。

(7) 有 86% 的受访者对已关注的 N 市公安系统微信公众号整体满意。

#### **材料 15**

15. 在社会结构日趋网络化的背景下，通过网络、合作管理、联合决策等方式来实现公共管理职能被认为是 21 世纪公共管理发展的一个主要趋势。政府不再是唯一的公共产品和公共服务的提供者。多元主体互动、参与和合作的治理必将催生一个多方参与、协调合作的多层次多主体新型公共服务体系。

在多元参与和合作治理模式下，社会公共管理的责任由政府、社会组织以及公民共同承担、非政府部门、民营部门甚至公民同样可以提供公共服务。政府职能由此发生转移，最终必然形成网络状治理体系，形成有别于传统单一权威主体的治理结构和运行特点。

#### **材料 16**

16. 自媒体，意指在网络技术特别是 Web2.0 的环境下，由于博客、微博、微信、共享协作平台、社交网络的兴起，使每个人都具有媒体、传媒的功能。自媒体也是相对传统新闻方式的表达，即具有传统媒体功能却不具有传统媒体运作架构的个人网络行为，谢因·波曼与克里斯·威理斯提出的研究报告对自媒体也进行了定义：“自媒体是普通大众经由数字科技强化、与全球知识体系相连之后，一种开始理解普通大众如何提供与分享他们本身的事实和新闻的途径。”

### **三、作答要求**

(一) 根据“材料 2”到“材料 9”，提炼概括互联网对政府治理的促进作用。（25 分）

要求：1. 概括准确，文字精炼，用词恰当，条理清晰；2. 总字数不超过 200 字。

**(二) 根据“材料 14”，请就 N 市公安系统微信公众号存在的问题提出完善建议。（25 分）**

要求：1. 建议可行，条理清晰；2. 总字数不超 500 字。

**(三) 请围绕“移动互联与政府治理创新”这个主题，自拟标题，写一篇议论文。（50 分）**

要求：1. 紧扣主题，观点鲜明，论述充分；2. 结构严谨，条理清晰，语言流畅；3. 参考“给定材料”，但可不拘泥于“给定材料”；4. 字数 1000 字左右。

# 2017 年深圳市公务员考试《申论》A 卷（解析）

## 第一题

有助于及时了解、回应、解决公共事务。

1. 了解民意。畅通沟通渠道，打造亲民平台，走群众路线；

2. 及时回应。建设回应型政府，及时回应群众；

3. 解决难题。“互联网+医疗”模式，打造医疗服务平台，提升医疗服务水平，优化就医流程，便于监督。提供违法事件监督渠道，加速违法事件解决。解决中国式过马路难题。“互联网+政务服务”，完善网络办事流程和服务。

## 第二题：

问题：信息不全面，发布不及时，功能不全面，舆情引导能力不足，语言不贴近公众，发布形式单一等。

建议：1. 开展调查。通过线上线下等方式了解公众意见，如关注信息、发布形式、功能需求、语言风格等。

2. 发布内容多样化。发布群众关注的最新法律法规和新闻事件、安全防范提示及预警信息、本地新闻、便民服务信息、生活百科等，并根据群众需求完善信息。

3. 准确及时发布信息。了解公众关注信息，实时便民信息及时发布。对于虚假信息及时回应，引导舆情。

4. 畅通沟通渠道，加强沟通。收集群众常见问题，做好答复，整理成文并推送。开通反馈版块，阶段性给予回复。

5. 提高舆情引导能力。提高对重大事件的判断能力，坚持正确的舆论导向，对错误舆论及时澄清，消除社会不良影响。

6. 信息发布形式多样化。根据信息类型采用视频、文字、音频、图片等多种形式发布。

7. 语言风格贴近公众。针对群众阅读习惯，风格上根据信息类型，通俗平和接地气，让公众愿意看、看得懂。

## 第三题：

### 移动互联促进政府治理创新

所谓移动互联，就是将移动通信与互联网结合起来，更好地为公众提供便利。政府治理就是政府对公共事务的治理。在移动互联快速发展的当下，借助于此，政府治理变得更加全面化、智能化，能更好了解、及时回应并快速解决公共难题。因此，今后要继续将移动互联与政府治理结合起来，促进政府治理模式创新。

利用好移动互联，能更好地推动政府治理不断创新。借用移动互联网，政府可以及时了解民意，听取民众声音，了解民众需求，畅通了民众和政府的沟通渠道，使两者间形成了良性互动，提高了政府的执政效率。习总书记指出，政府要通过移动互联走群众路线，善用网络是领导干部做好工作的基本功。可见，通过移动互联，能更好地走群众路线。

此外，利用移动互联，改变了政府治理形式。借助于网络服务平台，如“互联网+医疗”改变了传统的就医模式；发现并及时处理违法违规事件；推进了政府服务网格化，完善了政府线上服务；信息技术的不断发展，也为城市管理问题提供了新的解决手段，以更好地实现精准管理、以人为本……如此种种，都反映了移动互联对政府治理创新的推动作用，让政府治理真正实现了智能化、动态化、精

细化。

倘若一直故步自封，跟不上时代发展步伐，仅靠政府传统的管理模式，则很难满足当代社会发展需求。也要看到如果用不好移动互联平台，也会出现诸如信息不全面、发布不及时、形式单一化等不利于群众生活、政务管理等问题。诸如材料中的 N 市就是没有用好的负面案例。因此，政府治理创新离不开移动互联的帮助。

因此，在今后的发展中一定要做好移动互联与政府治理这篇大文章。不仅需要重视移动互联基础设施的构建，还需要重视该方面优势人才。其中更需要不断创新，将移动互联技术与政府治理全面结合起来，完善服务内容，不断听取民意，做到“急群众之所急、想群众之所想”；面向基层群众的利益诉求，我们更要借助平台，第一时间做出反应，迅速给予解决！只有如此，我们才能更好地将基层管理和服务与互联网有机地粘合在一起，以促进基层工作的互联网化、智能化！

作为引领互联网发展的深圳，面对庞大的基层群众群体，只有拥抱互联网，才能将基层的管理做到极致，才能为推动政府治理现代化、精细化、智能化提供动力和机遇。