

2018年国家公务员面试真题（中直机关3月10日下午）

（小材料）张老师是某学校的退休教师，说学校有乱收费的现象。先找教育处，教育处说不属于他们管，让张老师找财务科，财务科说应该是纪检部门办理，结果纪检部门办公室锁着门，外面贴了张纸说去开会了。张老师很不满意，在楼道发脾气，大吵大闹，说办公室人员只会“踢皮球”。

问题：

一、针对这次张老师反映问题的事件，反映出哪些问题，如何改正？

【参考解析】

退休张老师反映的问题集中有两点：其一，是教育部门乱收费问题。其二，是有关部门互相推诿踢皮球问题。

针对教育部门乱收费屡禁不止的原因有以下原因：一是一些地方对教育投入严重不足，难以维持学校的正常运转。为此一些地方政府就想通过向学生收费弥补政府的投入不足，少数学校也通过向学生收费来缓解办学经费的困难。二是一些地方和学校领导法律政策观念淡薄，有法不依、有令不止。三是对乱收费的查处力度不够，使一些地方和学校乱收费行为屡禁不止。四是教育发展不平衡，优质教育资源短缺，供需矛盾大，难以完全满足广大群众接受较高质量教育的需求，致使一些地方和学校借机高收费、乱收费。

综上，应该从以下几方面着手解决教育乱收费问题：首先，国家要加大教育资金的投入，保证专款专用，严格监督资金流向，设置专门机构监督管理；其次，提高教育工作者的职业素养，增强其教育使命感，普及法律意识，评选出教育行业的示范学校，优秀教师，在全社会范围内进行表彰宣传；再次，政府要协调教育均衡发展，包括协调中西部地区、沿海和内陆地区、城市和农村地区的教育；最后，国家要通过税收手段进行协调，目前国家对于教育系统征收的税费较高，而教育部门又较为强势，所以征收的费用都从学生方收回，这是需要政府全面整顿的。

针对张老师反映的有关部门互相推诿踢皮球的问题，要解决这一问题，首先是明确各部门的权责，教育部门乱收费可能教育部门会推诿到财政部门，认为财政部门拨款少，而财政部门会认为已经提高了资金投入，是教育部门支配资金时出现了问题，这样让老百姓就无处问询，面对这一问题国家要改革目前的财政教育支出模式，由财政直接将资金公平地分配到学校，减少中间环节，提高资金的使用效率，也便于明晰责任。另外，教育部门各级领导及相关负责人更要树立担当意识，牵涉到谁的责任就要勇于承担，切实解决老百姓的问题，不要有畏难情绪和抵触情绪，这样才能真正解决问题。

以上张老师反映的问题是当今社会普遍存在且极为棘手的问题，究其根本与我们社会主义初级阶段的国情有关，教育资源短缺是本源，但只要政府和各级单位，乃至老百姓共同努力就会有大幅的改善。

二、张老师还是很生气，要找你们的主要领导，但主要领导正在开会，你是会场的工作人员，你要如何劝张老师不要进入会场？请现场模拟。

【参考解析】

您好，我是这的工作人员，您叫我小张吧，您应该是来反映问题的吧，但是很不巧，这个时间领导都在开会，您看要不先跟我来办公室坐一会先跟我聊聊怎么样？

好，您请坐，先喝点水，坐一会，您是想反映什么事情呢？哦，原来您之前也是老师啊，我们是同行啊，其实张老师您说的乱收费现象正是今年我们教育部门要严厉打击的问题，您能具体说一下是哪所学校，收的哪些费用吗？我现在详细记录一下。这个费用我会去帮您核实是否为正当收费，还是如您所说乱收费，现在各个学校的情况不尽相同，所以我需要与校方联系一下。但是张老师您反映的问题再次给我们敲响了警钟啊，教育问题是全社会，所有家庭都关心的大事，如果出现收费乱象不只影响教育部门的声誉，更影响的是孩子所受教育的质量啊。

张老师，您刚才还提到了我们教育部门有互相踢皮球的现象是吗，您先消消气，关于教育收费问题确实涉及的相关责任人比较多，您想想，它肯定包含制定收费标准的部门，包括监督的部门，再到各级地方学校校方，还有可能涉及某些教职员工，而他们各自也许都有责任，所以需要将问题详细分析再找到责任方，当然这也反映了我们管理存在漏洞，或是有交叉的部分，我一定将这个问题及时跟领导反映，给您一个满意的交代，在这里我先对我们工作的不足之处向您道个歉。

张老师，您之前是一直奋斗在教育岗位的老师，您之所以能反映这些问题足可以看出您对教育事业的期许和热忱，那么也恳请您给我们一点时间来处理和解决，我们也尽快给您一个答复，你看可以吗，好，谢谢您。

三、单位准备开展提高服务能力的培训会，领导让你组织，你会怎么开展？

【参考解析】

群众反映问题时出现了互相推诿踢皮球的现象，一方面反映了教育部门的工作人员没有责任意识，遇到困难都想着逃避，都想着多一事不如少一事，另一方面也反映了工作人员对本职工作的权责还存在模糊不确定的情况，所以领导要举办一场业务能力培训，是十分必要的，这项工作由我负责，我打算从以下几个方面着手：

第一，我要先向领导和有经验的老同事询问，确定本次培训的内容和方向，接下来，我要起草一个培训方案，包括培训的时间、地点、参培人员、培训师、课程设置、考核形式等，呈交给领导，待通过后开始实施。

第二，成立培训工作小组，通知相关部门的领导作为培训师，并提前与其沟通好本次培训的时长为三天，培训内容包括教育工作者的初心和职能部门的工作职责，培训形式为课堂集中培训，考核形式为笔试答题和同事之间互评的形式。通知参培人员为全体员工，因工作原因无法参加的，可以观看网络视频进行学习。

第三，培训当天要提前准备好上课教具，包括投影、电脑、麦克、笔、本，提前布置好现场，悬挂条幅，做好当天的签到。培训过程中时刻留意大家的学习情况，提高大家学习的热情和参与度，遇突发情况要做好紧急处理。如设备不好使，或中途有人员因特殊原因中断培训的情况。

第四，培训结束后要做好考核工作，考试试题要严格保密，同事间互评要保证公正性，最后将二者的成绩按6:4的比例计为最终成绩，同时也将本次培训成绩与其绩效挂钩，以此引起参培者的足够重视。

最后，将培训总结上交领导，为下次工作积累经验。

四、有人认为，群众反映的问题不一定对，所以不必过于重视。对此你怎么看？

【参考解析】

这一观点是非常错误的，群众利益无小事，我们要重视群众反映的问题，全心全意为人民服务是我们党的根本宗旨，是我们党和政府全部工作和活动的出发点与归宿。群众工作是党和政府联系群众的桥梁和纽带，我们要重视群众工作，并坚持一切为了群众，一切依靠群众，从群众中来到群众中去的根本工作路线，群众是我们开展一切工作的基础，对我们构建社会主义和谐社会有至关重要的意义。

树立群众观念。广大干部要加强群众观念的学习，充分认识人民群众的伟大的创造力。群众是我们一切工作的出发点和归宿，任何时候、任何情况下都要树立公仆意识，多深入基层，多贴近群众，旗帜鲜明，清正廉洁，履行好职责。坚持立党为公，执政为民的理念，以群众的利益为出发点，全心全意为人民群众服务。新的形式下要正确的树立群众观念，一切为了群众，不能做出损害群众利益的事情。

创新群众工作形式。在新时代新形势下，很多以前惯用的老方法和手段已经不合时宜，需要我们充分发挥创新能力和知识，探索出适合新时期群众工作的多样性的方法。目前国家的经济持续发展，科技日益创新，宣传群众工作的形式也呈现多样化，例如多媒体、微博、远程教育等现代科技方法。运用现代科技方法可以更加深入的贯彻群众政策，同时可以快速、便捷和有效率的展开群众工作。

保持清正廉洁，做实事。要想群众工作能更加顺利的开展，首先就要求党和政府保持清正廉洁，积极为人民群众做实事。干部，尤其是党员干部，要积极与人民群众多接触，多联系，充分了解群众所需所想，从而提高做群众工作的针对性，同时要明确工作任务，积极深入群众开展工作，把群众的事当做自己的事，把群众的困难当作自己的困难，以强烈的事业心责任感，尽其所能为群众办实事解难事，始终不渝地把党和政府的关怀送到群众的心坎上，让群众能够信任党和政府。

人民群众是我们党的力量源泉和胜利之本。在新的形式下我们要重视群众工作，坚持一切依靠群众，从群众中来到群众中去的根本工作路线，为构建和谐社会添砖加瓦。所以群众反映的问题必须重视！