

2017 年上海公务员考试《申论》真题（A 卷）及参
考答案

公考通网校

www.chinaexam.org



公考通 APP



微信公众平台

2017年上海公务员考试《申论》真题（A卷）

【给定资料】

注：目前材料1-3暂缺，后续将进行完善。

材料4

上海市社区服务中心受市民政局的委托负责全市政府购买公共服务招投标具体事务。公益招投标流程分为立项与招标、投标与评审、项目实施、过程监督和绩效评估五个环节。先由市与县区民政局提出项目招标需求，然后社区服务中心为满足资质要求的单位提出申请。社区服务中心是社区公益服务项目投招标的工作平台。

材料5

养老服务是政府为社会提供的具有代表性的公共服务内容，随着社会经济、医疗卫生水平的提升，人们生活质量不断提高，人口老龄化问题凸显，以归属感和满足精神需求为基础的居家养老模式逐渐成为老年人的主要选择，国家民政部要求各级政府结合当地实际情况，探索与当地发展特点相适应的居家养老服务模式。

材料7

2016年6月，我国10个城市的公共服务公众满意度调查结果公布。从得分和排名上看，公众对于所在城市的公共服务质量整体满意度都在及格分以上，总体情况良好。排名第一的厦门以8.52分遥遥领先，北京、成都、上海的得分都在7.80以上，其次是郑州、西宁、昆明、哈尔滨、广州、武汉，值得注意的是，通常意义上的一线城市“北上广”具有较高的城市发展水平和综合经济实力，但是公共服务满意程度更高。当然公共服务满意度与“公众期望与实际之间的差距”也有着密切关系。一般来说，一个城市越发达，开放度越高，生活超富足，市民受教育程度越高，对于公共服务的期望也会越高，这也会导致其满意度水平较低，因此经济更发达城市在提高公共服务方面面临的要求可能会更高，这也要求政府提供更加优质高效的公共服务，不断完善配套体制和机制，从而提升公众的满意度。

- 一、结合给定资料，概括购买公共服务的内涵及其意义。
- 二、根据给定资料提炼，我国各地政府购买养老服务的不同模式及其主要的优点。
- 三、根据给定资料，分析Z市城管服务外包实践存在哪些问题。
- 四、围绕“提升公共服务满意度”这一主题写一篇文章。

【参考答案及解析】

- 一、结合给定资料，概括购买公共服务的内涵及其意义。

【答案要点】

通过审题可知，本题要求概括“购买公共服务的内涵及其意义”，属于归纳概括题。题目中的关联词“及”提醒我们，这道题有两问，答案要涵盖内涵和意义两方面，缺一不可。

本题没有明确给出作答范围，为此，考生需要通读全部资料作答。

政府购买公共服务的内涵很广泛，如从材料5中可以得出养老服务是其中的一部分。意义方面，由给定资料的表述可以总结出改善人们的生活条件等，材料7中提到的公众对于公共服务质量的整体满意度等内容也可以延伸出提高人们的生活幸福感等。

作答归纳概括题需要切记，答案要点均来自于材料，不可过多加入自身的生活体验任意发挥。

二、根据给定资料提炼，我国各地政府购买养老服务的不同模式及其主要的优点。

【答案要点】

阅读题目，本题要求提炼我国各地政府购买养老服务的不同模式及其主要的优点，属于归纳概括题。在作答时要根据给定资料提炼要点。要求中提到“条理清楚”，为此，要注意作答结构。另外，要精简语言，不超过300字。

本题没有明确给定作答范围，为此，要在通读给定资料的基础上确定作答范围。以材料5为例，材料介绍了购买居家养老服务的情况：材料先是介绍了上海市率先开始政府购买居家养老服务的探索，在多个社区进行试点实践。而后又提到南京市通过加大政府的资金投入推进政府购买养老服务。后面介绍了北京、宁波、广州、深圳等地相继发展政府购买居家养老服务。各地政府根据本地的实际情况采取了不同的购买模式，这正是本题需作答的第一个问题，作答首先就要概括出各地政府采取的不同模式，再寻找这一模式的优点。在将所有要点提炼出来后，考生要对其进行合并、加工，按照一定的逻辑结构组织，以体现作答的条理性。

三、根据给定资料，分析Z市城管服务外包实践存在哪些问题。

【答案要点】

通读题目可知，本题的作答任务为“分析Z市城管服务外包实践存在哪些问题”。题目没有明确给出作答范围，为此要通读给定资料来确定作答范围。要求中提到“层次清楚”，为此要注意作答结构。另外，要注意精简语言，不超过300字。

在作答时，考生要首先找到涉及Z市城管服务外包实践的资料，接着认真阅读相关资料，从中提取负面信息，即问题要点。在提炼时，要保证全面、准确，以免遗漏要点。最后，要将提炼出的要点进行合并归类、整合加工，采用“总一分”结构组织答案，先介绍存在的根本问题，再以“总括句+具体阐述”形式分条介绍具体问题，以保证作答的条理性。

四、围绕“提升公共服务满意度”这一主题写一篇文章。

【参考例文】

增强政府工作实效 提升公共服务满意度

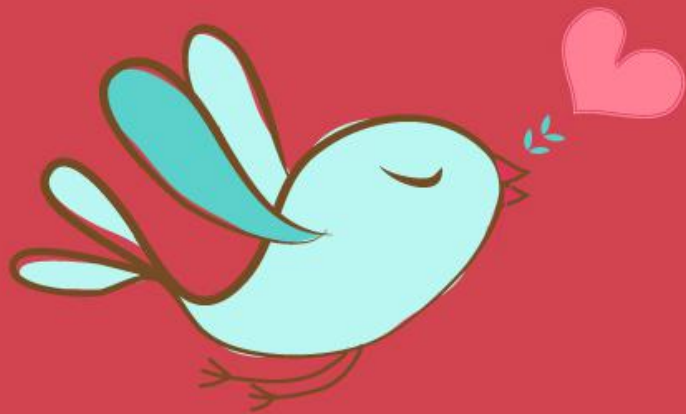
“仓廩实而知礼节，衣食足而知荣辱。”随着经济水平的稳步提升，人们越来越重视生活质量。新的工作方式和生活方式的快速兴起，对公共服务质量提出更高要求，政府工作也面临更多挑战。从改革医疗制度到创新养老模式，公共服务满意度是百姓幸福感的集中体现，也是政府工作是否取得成效的试金石。

提升公共服务满意度就是在提升人民群众的幸福感。办事处处碰壁，看病一等再等，出行一堵再堵，长期

体验这样的公共服务，人民群众的幸福将大打折扣。山东省莱阳市为了方便老年证的办理，在各乡镇设置办理点，实现办理系统统一联网，原本需要十多天才能办下来的证件现在不到五分钟就能办好，受到当地人民的称赞。人民群众的幸福并不来源于不断上涨的GDP，而是来自生活中的点滴便利。人民群众对公共服务是否满意，就在于公共服务是否能给他们的生活提供方便。而网上流传的“证明自己还活着”“证明你妈是你妈”的各种奇葩证明让人啼笑皆非，人民群众对公共服务的满意度和生活的幸福感也在一趟趟的来回证明中逐渐降低。

提升公共服务满意度就是在增强政府工作实效。近年来，众多基层公文文化服务体系拔地而起，小至农村读书室，大至城市博物馆，不能说这样的建设毫无成效，但多数百姓似乎更愿意在公园、街头巷尾自娱自乐。一流的设施，却无人使用，归根究底是政府工作不到位，公共服务成摆设，公共服务满意度自然无法提升。真正卓有成效的公共服务建设需要以人为本，以服务为前提的。上海市首开先河，提出政府购买养老服务的理念并率先实践。通过招标或拨款，将原本的公共服务事项交给有资质的社会服务机构，一方面老人们能享受到更专业的服务，满意度大为提升，另一方面政府也降低了行政成本。提升公共服务满意度核心在于给公众提供高效、优质的公共服务，这也是对政府工作实效的检验。

“群众利益无小事，民生问题大于天。”公共服务满意度关乎人民幸福感，也关乎政府工作实效。它不会随着经济的发展而提升，但社会管理的点滴改变都与其息息相关。唯有政府以民为本，以服务为前提，扎实做好每一项公共服务，公共服务满意度才会随之提升，人民生活质量才能有质的飞跃。



美好的事情即将发生...

something wonderful is about to happen



公考通