

1. 小额贷款盛行，对此，你怎么看？

【审题分析】

1. 事件：小额贷款
2. 任务：对小额贷款的看法
3. 身份：无限定身份
4. 条件：无特殊要求

【测评要素】

综合分析能力、解决问题能力

【答题要点】

1. 点明本质：小额贷款的现实意义；
2. 政府思考：小额贷款存在的问题；
3. 政府做法：改善的办法。

【参考解析】

当今人们对高品质生活水平的追求和消费意识的超前，贷款变成了人们生活中不可或缺的一部分。每当我们遇到资金问题时，第一时间都会想到贷款，个人小额贷款是可以帮助借款人解决实际问题的，对缓解“小微企业”融资难、促进地方经济发展也起着重要作用。

相比于普通贷款的高门槛，小额贷款作为时下最流行的借贷来源，有着天然的优势：

1. 程序简单、放贷过程快、手续简便。小额贷款公司贷款程序简单，一般在贷款受理之日起 7 天内办理完毕，比在银行贷款方便，也比较快捷，相比民间借贷，利息要低很多。
2. 贷款范围较广。小额贷款公司服务对象主要是中小企业、个体工商户、农户等。

3. 营销模式灵活。小额贷款公司在风险可控下实行不评级、不授信的营销形式，打破了长期以来商业银行等正规金融机构的经营方式，有利于中小企业及时获得信贷支持

但作为小额贷款，也有着一定的弊端，一些小型的小额贷款公司风险也相应大上许多，大概有以下几点：

1、借款人个人征信系统不健全。小额贷款绝大部分依靠的是信用担保，但逃废，骗取等恶意行为时有发生。并且小额信贷缺少最终偿还的保障机制。小额信贷的借款者一般是创业者，若资金损失，贷款者的利益难以保障。

2、相关法律法规不健全。我国目前还没有一部统一规范消费信贷活动和调整消费信贷关系的全国性法律。

3、贷款骗局多。在鱼龙混杂的无抵押贷款市场，不少穿着小贷公司“外衣”的不法分子，对于用钱心切的借款人实施诈骗行动。

完善对策：

1. 完善小额贷款公司的治理结构。小额贷款公司一方面应秉承小额信贷服务于贫困人口的社会投资理念，另一方面要保证公司的贷款质量，平衡增长、风险和盈利能力。

2. 健全小额贷款公司的人力资源管理体制。小额贷款公司在聘用工作人员时应摒弃“用人唯亲”的观念，制定并严格遵守招聘制度，要坚持核对应聘人员的从业证明，考查个人道德品质。对任职人员进行有针对性的各类专业知识和职业道德培训。建立有效的惩罚激励机制，有效防止内部欺诈行为的产生。

3. 建立健全小额贷款相关法律法规。通过立法对小额贷款相关利益主体的行为作出制度约束，并在立法后，严格执行，加大相关小额贷款诈骗行为的惩处力度。

4. 提高管理信息系统管理水平。严格控制信息系统使用，防止越权使用系统，确保小额贷款公司数据的安全性、可靠性，降低因系统出现错误引起的操作风险。

【答题思维】



2. 市政府要对我市所有公厕升级改造，有通风、照明等方面的要求，对于此项工作，你认为重点是什么？

【审题分析】

1. 事件：市政府要对我市所有公厕升级改造
2. 任务：升级改造的重点
3. 身份：政府工作人员
4. 条件：进行通风，照明

【测评要素】

规划组织能力、解决问题能力

【答题要点】

1. 执行意识：工作的目的和意义；
2. 处理方法：工作的具体落实；

3. 总结评估：落实反馈，总结完善。

【参考解析】

市政府要对我市所有公厕升级改造，进行通风，照明，这是一件利民惠民的好事，但是任何一项较为大型的工作要想更好的落地实施，就必须做好前期的准备，过程的实施，以及事后的监督，为了更好的完成，我认为工作重点主要有以下几个方面：

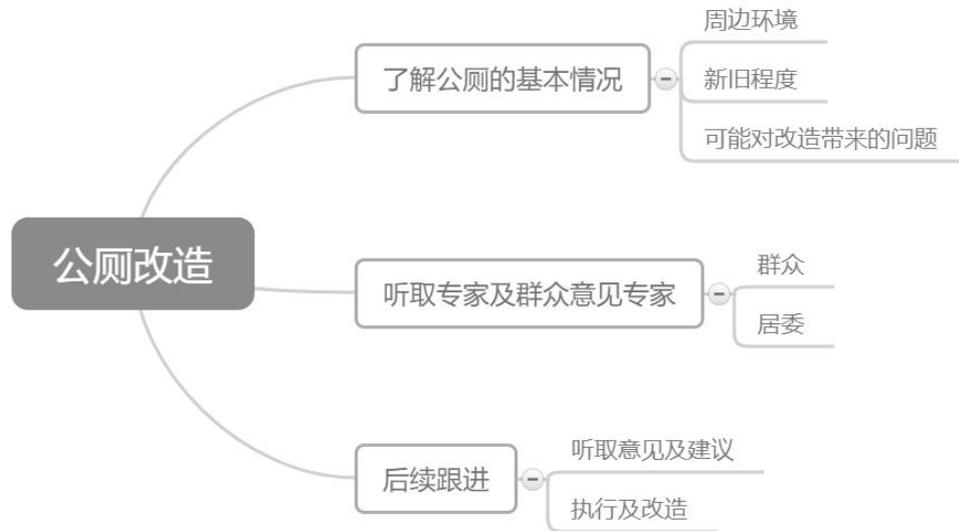
第一，我认为前期了解好目前我市公厕的基本情况是非常重要的，因为我们这项工作针对所有公厕进行改造的，而各个公厕可能目前周边的环境、新旧程度等方面都存在差异，如果不了解好公厕的基本情况，可能会导致我们改造的过程中遇到各种问题，还有可能使得某些公厕改造后跟预期存在差异，特别是这次改造是进行通风，照明方面的改造。具体来说，我会先进行一个了解工作，可以查阅过往关于我市公厕的相关资料，也可以采取现场调研的方式，对各个公厕进行拍照，录视频。并在之后进行分析，将所有公厕区分成几种主要类型，以便针对性改造。

第二，我认为改造之前听取专家及群众意见也是非常重要的，我们公厕主要是面对群众，给予群众使用。如果改造完之后群众使用不方便，或者对群众正常的生活造成了影响，那么就跟我们的出发点相违背了。具体来说，我会采取访谈的方式向这方面的专家进行了解，听取他们的意见以及建议。同时，也会向当地的一些居民和居委会的人了解他们的想法，询问他们希望在公厕哪些地方有阳光照射进来等。

第三，我觉得关于这项改造工作的改进也是非常重要的，因为任何工作都不可能一步到位，我们在这个过程中主要是针对全市的公厕，极有可能会出现个别厕所改造不够理想。所以改造完之后应听取广大市民的意见，针对群众提出的合理化建议，立即进行执行和改进，针对一些不便民，不利民的方式方法有，立刻予以制止

我想只要干群同心，那么这次公厕改造肯定会非常顺利完成的。

【答题思维】



3. 你卫生院要去对口帮扶城市开展白内障义诊，你作为负责人，如何做好前期准备工作？

【审题分析】

1. 事件：要去对口帮扶的市进行白内障义诊
2. 任务：做好前期准备工作
3. 身份：此次白内障义诊活动的负责人

【测评要素】

规划组织能力、解决问题能力

【答题要点】

1. 执行意识：工作的目的和意义；
2. 处理方法：工作的具体落实；
3. 总结评估：落实反馈，总结完善。

【参考解析】

卫生院要对其他市开展帮扶，进行白内障义诊，这对广大白内障患者来说是一个福音，但是任何一项活动的开展，都离不开前期的精心准备，为了更好地完成此次义诊活动的开展，作为负责人，前期我会采取以下几个措施：

首先，我会和对口帮扶的市义诊相关负责人进行沟通，了解他们的需求，比如说当地白内障人员的情况，当地的卫生医疗条件等等，义诊地点以及时间等具体情况；

其次是将沟通得到的情况，与卫生院尤其是医生进行交接，并确定能够参与义诊的医生人数；

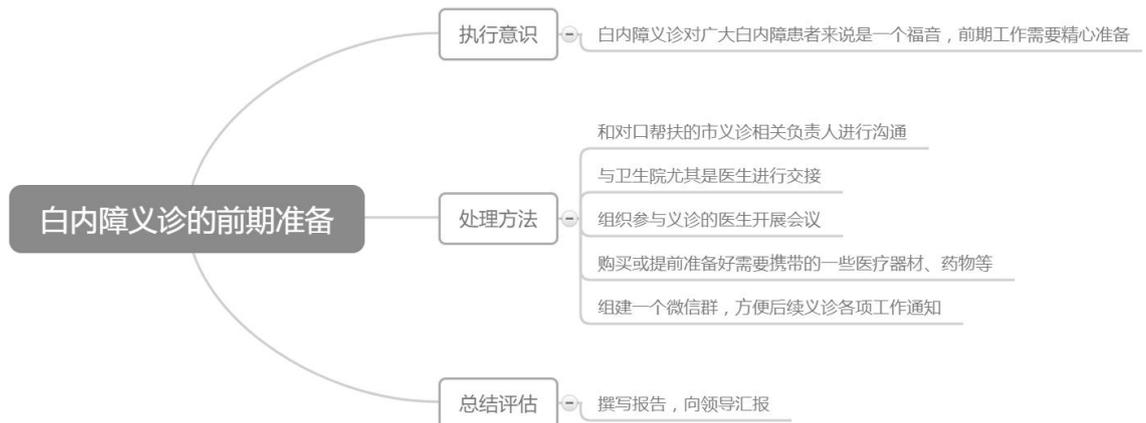
再者，组织参与义诊的医生开展会议，会议上需要确定有针对性地根据当地白内障疾病情况确定义诊的一些具体方式，需要的医疗物品、物品等；

然后，根据帮扶的市路程确定出行方式，如果出行义诊的地方距离较远则考虑选择高铁出行方式，并提前帮忙医生及工作人员订好往返的高铁票；如果出行的地点行程相对较短则提前订好出行客车；

接着，根据会议讨论，购买或提前准备好需要携带的一些医疗器材、药物等；

最后，我还会组建一个微信群，包括此次活动帮扶市对方负责人，医生等，方便后续义诊各项工作通知的到位。

【答题思维】



4. 政府办事大厅有群众和工作人员因为一项政策发生争执，群众已经拍了视频，还扬言要上传到网上，你作为大厅负责人，你怎么处理？

【审题分析】

1. 主题：办事大厅突发争执
2. 事件：办事大厅工作人员和群众发生争执，并有群众拍视频
3. 任务：解决争执，应对群众拍视频，并可能上传到网上
4. 身份：办事大厅负责人
5. 条件：争执缘起于一项政策

【测评要素】

突发事件处理能力、应急能力、执行能力

【题型分类】

规划题型中的突发事件处理题

【评分参考】

1. 执行意识：认识到争执不加以及时处理将产生的危害；
2. 处理方法：
 - (1) 控场事态，恢复工作
 - (2) 与群众沟通，分情况进行针对性处理；
 - (3) 应对拍视频群众，应对舆情
3. 总结评估：

事后适当升华，日后将强化工作人员培训。

【参考解析】

作为大厅负责人，服务好群众是我们的基本职责。如果不及时处理这件事，将直接影响大厅的办事秩序，甚至会造成不利的舆论导向，从而影响我们单位的形象，为此，我会及时从以下几方面加以处理：

首先及时将争执的群众和工作人员分开，请大家稍安勿躁，感谢大家对政策的关心，我们会对群众问题进行专门处理。同时安排工作人员引导继续群众办理业务，避免影响工作。

其次并将群众请到办公室，平复其情绪，耐心倾听其想法。同时，与我方工作人员也作进一步了解情况。

如果争执是由于群众确实对政策理解存在偏差，我会进一步耐心跟其解释，适时拿出相关政策文件，仔细解读给其听，并询问其是否理解，如遇不懂，及时释疑。

如果争执是由于我方工作人员存在工作失误，我会表示歉意，并进行耐心沟通和说服，及时针对政策疑问加以解释化解。

3. 对已经拍了视频的群众，我会向他说明情况，并耐心说服他，看看能否不上传，如果他不同意，就希望他整段上传，不要掐头去尾。同时我们也会主动在官网上发布消息说明情况，重点说明群众对政策不明之处，引导大家更好的理解政策学习政策，从而更好的宣传政策。

4. 事后，我会在日常工作中多组织一些培训，对工作人员进行经常性培训，提升他们的服务技能及服务态度。

【答题思维】

