

2012年国家公务员面试每日一题(3月27日) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/650/2021_2022_2012_E5_B9_B4_E5_9B_BD_c26_650079.htm 有公务员在接待群众时咆哮，被称为对“咆哮哥”，你怎么接待来访群众？【参考答案】广州某公务员与前来办事的市民大声争吵，态度傲慢，被在现场的市民录音并上传到网上，被网友戏称为“咆哮哥”，该事件引起了广大群众的热议。“咆哮哥”式的作风并非只存在于个别人身上，这暴露了部分公务人员在工作中粗暴无礼，官僚作风严重。“门难进、脸难看、事难办”的现象在某些政府机关依然严重。这样的行为不仅无助于正常公务的开展，更严重的是会引起人民群众对公务人员的不满与不信任、影响党群干群关系、损害政府形象。因此，对这样的行为我们要深刻反思、引以为鉴。作为一名合格的公务员，必须以“咆哮哥”事件为鉴，切实加强自身作风建设，强化服务意识，改进工作作风。谨记“群众利益无小事”，接待群众来访是公务员知民之所需、解民之所忧的重要方式，必须引起我们的高度重视。如果是我负责接待群众来访，我会从以下几点认真做好这项工作：第一，热情接待。对于来访者要热情欢迎，以礼相待。称呼上要有礼貌，并且邀请群众落座谈话，来访者离开时，应起身相送，握手作别，在基本礼节上做到让群众满意。第二，耐心询问，认真处理。当人民群众上门相求时，要真心实意地帮助来访者，耐心倾听群众的诉求，不能出现像“咆哮哥”无视群众诉求、伤害群众感情的做法。耐心细致地询问来访群众的有关情况，查看来访人的证件，倾听来访人反映情况，阅读、复印来访人所带材

料，并对接谈重要内容做详细记录，事后归类整理，及时上报领导审查或交相关部门负责处理。第三，做好反馈和监督工作。一方面要注重切实解决群众困难，及时将处理进度和结果等信息向群众反映，重视收集群众的反馈意见；另一方面要积极接受群众的监督，重视群众对工作效果和效率的评价，不断改进工作方式方法和作风。正确的做法是从态度上和实际行动上都切实为群众着想，为群众排忧解难，这样才能真正解决问题，赢得人民群众的欢迎和拥护。总之，做好群众来访接待工作，是从管理型政府向服务型政府转变的一个重要方面。对于每个公务员来说，都要切实转变工作作风。要密切联系群众，关心群众疾苦，倾听群众呼声，为群众排忧解难，做到情为民所系，权为民所用，利为民所谋。

试题推荐：[#0000ff>2012年公务员421联考面试模拟试题](#)

[#0000ff>2012年国家公务员考试《申论》试题答案集锦](#)

[#0000ff>2012年国家公务员考试行测预测模拟题答案汇总](#)

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问

www.100test.com