申论模拟练习（自编材料）

本材料为教学自编，地名、人物、数据均为虚构，不是真题

给定资料

资料1

柳溪镇有12个行政村，最远的村距离镇便民服务中心20多公里。以前，村民到中心办事常要先找窗口，再被告知缺哪些证明。村民李大爷说：“我上次替老伴办补贴，到了才发现少一张表，回村补好后又来了一趟。我们年纪大，坐车折腾。”工作人员也坦言，不同部门的材料清单写法不一样，有的表格问的是同一件事，却要分别填。

今年，镇里把民政、医保、社保等部门的高频事项逐项梳理，统一了办事指南、材料清单和申请表。中心由分部门窗口改为综合窗口，一名工作人员统一收件，材料在后台流转给相应部门审核；申请人可以在同一窗口查询进度、领取办理结果。涉及多个部门的事项实行联办，已有的证照信息通过部门共享调取，原则上不再要求群众重复提交。一次说不清的事项，也要把需要补交的材料合在一张告知单上，不能今天缺这份、明天又缺另一份。

大厅新增了自助终端，可查社保和打印部分证明。服务区旁边却仍摆着纸质表格。工作人员小周解释：“不是每个人都能自己在手机上办。我们保留人工窗口，安排导办员帮助填表、扫描材料、操作终端。老人没有智能手机，也能现场办理。”中心还给各村服务站配了视频设备，村民可以当场连线镇里的业务人员咨询复杂事项。能在村里收件的事项由村级代办员受理后送到镇里，办理完再把结果送回村。对于行动不便的老人和残障人士，代办员登记需求后预约上门收取材料；上门服务名单由村里核实，避免让所有人都等同一条固定线路。

“材料交上去以后，最怕不知道还要等多久。”村民刘女士说。镇里为受理事项设立台账，记录责任人员和办理时限，临近期限仍未办结的，由系统提醒责任人员；超过期限须说明原因，由负责人跟踪督办。群众凭受理编号可查询办理进度。对电话咨询或现场反映的问题，能当场解释的当场答复，需其他部门处理的登记并转交，办结后回访。每月汇总重复出现的问题，找出材料清单不清、流转环节拖延等原因，调整办事指南或办理流程。

综合窗口刚运行时，有工作人员不熟悉其他部门业务，出现过收件后退回补正的情况。镇里没有简单把人轮换到新窗口，而是组织跨部门业务培训，定期用实际办件进行复盘，更新常见问题操作手册。复杂事项由业务骨干跟班指导；服务站反映的难题每周集中会商。大厅设有评价器，也提供纸质意见单，办事人可评价服务并写明问题。中心把差评逐项核查，联系群众说明处理结果；同类问题再次发生时，由负责人追查整改情况。

目前，周三晚间延时服务只在镇中心试行，预约对象主要是白天不便请假的上班族，暂未要求各村同步开放。镇干部说：“先看看需求量和人员安排，再决定是否扩大。”有村民提出，希望以后能在周末办更多事项，也希望各村提供相同的延时服务。这些建议已被记录，尚未实施。采访结束时，李大爷刚从村代办员手里领到办理结果，他笑着说：“这回我在村里交了材料，不用再跑镇里。”

作答要求

（一）根据给定资料1，概括柳溪镇提高便民服务质效的主要做法。（15分）

要求：全面、准确、有条理；不超过250字。