**人际题：**

**群众：**

“海不辞水，故能成其大；山不辞土石，故能成其高”，公务员作为人民公仆，只有切实维护好广大人民的根本利益方能实现其自身价值。因此，当我们的群众遇到困难时，我会想人民之所想，急人民之所急，尽全力帮其解决问题。面对\*\*问题，我会沉着冷静，以合理方式妥善解决：

1.将群众带到会议室或接待室，倒上茶水，安抚群众情绪。告诉他我的职责就是帮群众解决问题，并认真聆听其诉求。

2.了解清楚情况，若事情紧急，要立刻请示领导。

3.尽量帮助群众走国家法定程序，对于问题先立案登记，再将回执交给群众，请其回去耐心等候，行政机关调研后，会在行政答复期内给予回复。

4.过程中应当讲原则，讲程序，灵活懂分寸，懂得为群众考虑。

从古代的“民为重，社稷次之，君为轻”到现代的以人为本、科学发展，一个大写的“人”已经被越来越多的人所认识。一个爱护群众、尊重群众、高度重视民生问题的政府，才能得到群众的拥护，因此，只有情为民所系，权为民所用，利为民所谋，方能实现伟大的中国梦。

**亲朋：**

二人同心，其利断金；同心之言，其臭如兰，作为可以我们同心的亲朋，是我们力量的源泉，因此，妥善处理好与亲友的问题是我顺利开展工作的大前提。

第一、端正自己的心态，我们的人生大多数时间是与亲属和朋友渡过的，朋友多了路好走，因为一件小事而伤害了自己的亲友，不论是对自己还是对他人都是得不偿失的。

第二、多反思，换位思考，孔老夫子说过，吾日三省吾身，发生此类问题相信也是我所不愿看到的，多从自身找原因，对自己的所作所为进行反思，找到矛盾的根源，有则改之，无则加勉。同时以他人的角度来看待此问题，进行综合分析，找到自身的不足，为以后的工作和学习铺平道路，当然如果亲友违反法律，我会坚守底线，对其进行说服教育，必要时向相关法律部门报告。

第三、与亲友多沟通，许多的误会都是由于沟通不畅所引起的，在一个合适的时间，合适的地点，静下心来，与自己的亲友进行一次心与心的交流，放低自己的姿态，主动向对方承认错误，表明自己所说的话或所做的事是由于冲动所致，给对方造成了损失和不愉快是我所不愿看到的，希望对方能在以后的学习和工作中多提醒自己，我也会表示虚心接受

与亲朋的关系处理的好坏，对于公务人员至关重要，处理得当，亲朋是你的得力助手，是你的坚强后盾；处理不当，则是你前进路上的拦路虎。因此我会在坚持原则的前提下尽力为亲友排忧解难，为建设和谐社会贡献绵薄之力。

**组织题：**

**会议组织类**

帽子

首先，明确会议的参与者，协调参会者的时间安排，确定会议的时间、地点、主要内容、主持人、参会领导名单，根据会议规模制定会议预算，并将计划上报领导，经审视后依计划实施。

会前，通过电视、报纸、网络等媒体发布会议信息，邀请媒体宣传报道。本着节俭、不铺张的原则，做好会议的前期准备工作，邀请相关领导、专家参加会议，并通知到位，预定、布置会议室，准备会议室所需设备并调试，安排好座次、制作会议席卡和会议签到簿。

会中，由主持人宣布会议议程，并引导、推动座谈会进程。邀请相关领导发言，（播放视频、组织自由讨论、征求意见并记录），通过文字、视频对企业家座谈会进行详细记录会议期间做好秩序维护和后勤保障工作

会后，清理会场，及时对会议情况进行宣传报道，向领导书面汇报座谈会情况。回顾总结这次座谈会，为今后组织同类活动积累经验。（相关反馈工作）

**接待类**

帽子

首先，熟悉此次接待的目的和各项流程，与对方考察团负责人取得联系，详细了解成员组成情况：性别、饮食习惯、风俗习惯、通讯录、所乘交通工具到达时间、地点等，本着勤俭节约、不铺张浪费的原则，制定周密的接待方案，包括陪同领导和工作人员、日程安排、活动路线、食宿标准、乘车安排、接送站等。向领导汇报敲定后，调集人员、车辆，联系宾馆、饭店，准备好相关材料。

其次，再三确定好接站时间、地点，提前到接站点，做好接待准备。在接待过程中热情周到、细致服务，多方沟通，确定每一个细节，以防出现任何纰漏和疏忽，并每日向领导反馈当日交流情况和次日具体安排。考察结束后，亲自送站，合影留念，并送上单位宣传册和当地的土特产以表心意，欢迎再次来访。及时与对方联络员联系确认安全抵达。考察过程中做好安保工作，专人负责摄影，以备后期宣传。

最后，总结此次接待活动的经验教训，形成书面总结材料，向领导汇报，为今后此类工作提供参考。

**考察调研类**

帽子

首先，在调查准备阶段，领会此次考察调研的精神，翻阅了解已有的文件资料，制定调查方案，包括调查内容，调查对象，调查范围，调查方式，调查人员和所需资金，报领导审批，修改后，根据计划实施。

其次，在调查过程中，分成各个小组，通过（实地走访，暗访，问卷调查，网络调查，座谈会，访谈）等调查形式，对不同人群予以调查。

最后，分类整理调查数据，进行分析，形成报告，上交领导。

**培训类**

帽子

首先，认真领会此次培训目的，内容，意义，针对培训对象，进行问卷调查和实地谈话相结合的方式，了解他们基本情况、人数、时间安排；根据调查的结果，确定定培训的培训方案，包括培训内容、时间、地点、形式等，上报领导，修改后按计划实施。  
其次，准备此次培训的素材和案例，通过去图书馆或者上网查阅相关的书籍，收集好现实的案例，通过培训老师讨论，最后确定授课的定稿，用PPT的形式将培训难点重点进行阐述，在培训中，及时记录学员的问题，做好解答工作。培训结束后，通过测试和现场模拟等两种方式结合，考核培训的结果，并且将成绩汇总留档。  
最后，整理好此次培训的照片和文字资料，制作成宣传资料放到单位网站上进行。同时，做好总结工作，留档，以备以后工作查阅和使用。

**宣传展销类**

本次宣传展销活动是为了……而进行的一项活动，不仅有利于居民……，而且也是政府服务于民的具体体现。对于宣传……效应，提高……意识，鼓励……行为，有着重要意义。因此我一定会本着高度负责的态度尽全力去组织完成好本次活动。我将做如下安排：

**计划阶段**：认真了解本次活动的目的和意义，向老同事和专家请教注意事项，提前与主办方取得联系了解举办地点，交通情况，活动规模，参会人数等情况。根据了解的情况制定一个周蜜完备的宣传计划（活动方案），然后按照计划严格执行，在保证宣传效果的同时，要确保安全。制定计划的同时，也要做好预算，报领导审批，虚心听取领导意见和建议。

**准备阶段**：与相关机构提前取得联系，就宣传的一些细节取得一致，求得他们的支持和帮助，安排好宣传时间和地点，多准备一些宣传材料，提前做好一些宣传栏等。为了增强活动效果，通知有关媒体进行报道。

**实施阶段**：我会对计划进行分解，对人员进行分工，使事有专人，人有专职。在宣传活动进行的过程中，要根据活动实际情况创新宣传手段。比如：局域网宣传，小区广播召开广播会，微信微博渠道等等。在保证安全的情况下，使宣传活动“出彩”。活动中要随时注意处理一些突发情况，及时和有关部门协调，及时向领导汇报。

**总结阶段**：活动结束后，要做到物资的归位，向有关人员进行致谢，处理好财务。同时，征求一下同志们的意见，对活动进行总结，以便下次宣传时有所提高。全部活动结束时，要写好总结，书面向领导汇报。也要对自己的工作进行反思，以逐步提高自己的组织协调能力。

**捐助慰问类：**

……牵动着人民的心，一方有难八方支援。各级国家机关也都行动起来，以各种形式慰问受灾群众，我们机关工作人员都希望以自己的实际行动来帮助受灾群众，作为组织者，我一定要精心组织好本次慰问活动。

准备阶段：与将要慰问的灾区政府联系，了解灾区需求，以保证慰问品确实是灾区群众所需要。就慰问的时间，地点，慰问人员，慰问物品，慰问方式做好方案和经费预算，报领导审批后实施。落实经费，成立工作组，采购慰问物资以及途中所需食物，水和药品，通知参加慰问人员，联系到灾区的车辆，出发前确认路线，时间等。

实施阶段：到达灾区后，做好慰问品交接工作，走访灾民，以进一步了解灾区情况，为以后支援灾区奠定基础。

总结工作：回到单位后，及时向领导汇报相关情况。

**旅游参观类：**

参观……，是感受……，体味……，激发……的难得机会。我一定会充分利用这次机会，做好参观工作的组织实施。

**准备阶段**：与……等取得联系，确定参观的时间，路线，参观人员，服务人员等，并将结果用通知的形式发给单位全体工作人员。购买往返车票，预定酒店，查询交通路线，安排日程表，并准备基本生活用品和药品。

**实施阶段**：严格参观纪律，做好人员的安全工作。在参观过程中，保持良好参观秩序，禁止私自行动。做好人员留影摄像工作，同时安排一定的自由活动时间来购买纪念品。

**总结阶段**：参观结束后，组织一次单位人员学习活动或征文活动，阐述自己的感受和收货，深化认识。同时自己要对本次活动进行总结，吸取经验和教训。将总结成果上交领导。

**新闻发布类：**

新闻发布会是政府发布重要信息，推行政务公开的重要形式，是实现人民群众知情权的重要方式，也是政府接受舆论和公众监督的主要渠道。组织好新闻发布会，正确的引导舆论有着重要的积极意义。具体来说，我会从一下几个方面开展：

**准备工作**：首先，要确定好新闻发布会的日期，地点，新闻主题，组织者与参与人员，选定合适的主持人和发言人。其次，在确定好与会领导和记者等相关人员后，提前通知，并做好预算，购买相关物品。再次，撰写新闻发布会议程，发言提纲，新闻通稿及宣传辅助材料。最后，安排好相关具体事宜，确定安全工作人员并做好应急预案。

**开始工作**：

一，派专人负责来宾接待工作，并做好来宾签到，发放相关资料，引导就座等具体细节工作。二，按组织策划案的相关议程开展各项工作，并做好发言引导工作。

三，维持好会场秩序，做好安全防护工作。

**结束工作**：做好会后总结工作，及时整理记录性材料并做好归档工作以备日后用。并对本次新闻发布会的效果进行调查，总结吸取经验教训。搜集各媒体报道资料，充分了解媒体和公众的反映，针对性的做好发聩工作。

**比赛竞技类**

“发展体育运动，增强人民体质”。健康的体魄是公务员做好工作的“家底”，文明的健身方式可以培养公务员高尚情操。组织机关比赛，既可以锻炼身体，也可以增强局内团结，也可以交流感情。因此，我将努力的把这次活动搞好。

①计划阶段：我会就比赛的主题、时间、地点、主持人的选择，参赛人员的资格，比赛题目，评委人员情况，评分标准，需要协调的部门、资金、工作人员的选择、形式、具体内容、应急预案等，报领导审批，并做相应修改。

②准备阶段：提前协调各部门。成立工作小组，分工合作；落实资金；布置好比赛会场；安装好相应设备；印发比赛用的题本卡片；联系好参加的领导、专家评委、参赛选手、新闻媒体；拟定好人员名单和比赛流程；选购或制作好奖品；安排好治安、服务人员等。

③实施过程：随时保持和各部门负责人的联系，做好组织协调工作，保证比赛圆满举行。积极处理比赛期间的一些意外情况。

④比赛结束后，要做好善后工作，撰写报告，向领导汇报。总结经验教训，以利于以后更好地开展此类工作。

**应急题：**

**舆论压力**

有人在的地方，就会有舆论。面对由媒体带来的舆论压力的时候，我们不应该怪罪媒体的开放带来的民意“潮水”过多，而应该思考我们的工作和服务是否存在问题及有哪些问题并加以解决和改进，使我们的工作有所进步和完善，更好的全心全意的为人民服务。

面对媒体舆论的质疑，我们首先应该反思我们的工作是否到位，是否公正透明。诚挚的向群众道歉，承认是我们工作上的问题导致了别人对我们的误解或确实出现工作上的失误。

向上级汇报，完善工作制度和方式。并公开承诺我们会公平公正的处理问题，欢迎群众的监督和指正。保证部门工作的公平、透明。

总结经验教训，上报领导,并自己存档。在舆论危机处理层面应该关注的是面对舆论作为较为弱势的政府方面，应该有面对危机的勇气和处理舆情的信心，拿出核心证据、正确引导舆论，讲真相、说真话避免陷入舆论次生灾害。

此次事件后我会认真总结反思，做好应急预案，同时，在今后的工作中提高自身工作效率及工作的主观能动性，为建设职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意的服务型政府而贡献一份绵薄之力。

**上门砸场：**

作为一名公务员我们必须深刻认识到，人民群众是我们执政的基础，没有群众的支持，我们党和政府就是无源之水无本之木。我们必须坚持密切党和人民群众的血肉联系，必须贯彻从群众中来到群众中去的基本方针。面对群众的诉求，我们应该做到全面合理及时的作出回应。我相信大部分群众都能够通过合理的方式解决诉求，不会发生这样的事。万一这种情况发生，我们要做到泰山崩于前而面不改色，沉着应对。

第一我应该以更加积极、更加热情的态度面对，先给群众端茶倒水，安抚群众的情绪，让群众明白，只有大家心平气和，我们才能理智彻底地解决问题。

第二如果事情我可以解决，那么我会尽力帮群众及时解决。如果事情超出了我的范围，那我会帮群众联系相关部门责任人解决，并告诉她们应该走的程序。并给群众留下联系方式，请群众遇到任何问题后及时联系我并积极配合工作。

第三带群众走后，我会立即和相关部门负责人和领导汇报工作，请示解决办法，积极配合调研工作，争取及时和群众联系，使问题得到迅速解决，给群众一个满意的答复。

在以后的工作过程中，我会积极主动地发现群众中存在的问题，尽快解决问题。只要我们心里装着群众，权为民作用，利为民作谋，情为民所系，那么群众肯定会理解我们，问题也必将会得到有效解决。

**自然灾害**

灾害无情。我们必须团结一切可以团结的力量，与灾难作斗争。对于自然灾害，我们应该做到思想上重视，机制上完善；统筹安排，加强监测，预警预报，做好预防工作，建立健全社会保障机制和完善灾害应急预案，将损失减小到最低。灾难发生时，更要沉着冷静，不要慌张，对所面临的问题准确把握，以恰当的方式妥善处理，竭尽全力保护人民生命和财产安全。

灾难发生后，在第一时间汇总、汇报灾情。

迅速联系医院、消防队、武警等，抢救伤者，预防次生、衍生灾害紧急救援和转移灾民时，最大限度减少人员伤亡和财产损失。转移时有序组织，分批分级，做好秩序维护和后勤物资保障工作，过程中做好检查工作，坚持人员安全第一的原则。安置时考虑周全，注意救灾物资发放到位。

保障灾区通路、通水、通电、通讯，以便更好地紧急救治伤病员，控制疫情发生和蔓延，维持稳定。组织力量维护灾区社会治安和交通秩序，保障人民生活环境，使社会秩序井然。

  媒体网络等手段寻找受害者家属向社会发布灾情及救灾工作等有关信息，稳定人心。

  恢复重建因灾毁损的住房、学校校舍；修复因灾毁损的交通、通讯、水利、电力、供水等基础设施。

政府应该发展科学技术，提高自然灾害预测能力并进一步健全和完善预警机制和应急预案，并在群众中推广普及自然灾害的相关知识和自救技巧。

**一般应急**

随着我国经济【民主政治\社会主义文化】的发展，人民的主人翁意识增强，这是一件好事。如果【突发事件】处理不当，会影响政府的信誉和形象。作为公职人员，我会平稳心情，以恰当的方式解决这一问题。

首先，如有需要，先向领导汇报，请求授权。

其次，在得到领导授权后，第一时间赶赴现场，表明身份，安抚情绪，清理现场。了解【突发事件】的原因及详细情况【如果是我的错则诚恳道歉，表示自己会竭尽全力寻找方法，尽快解决事件；如果不是就请对方先选出代表，表明他们的想法，认真听取群众的利益诉求，并摆事实讲道理，请他们不要采取过激的行为，不然会适得其反。】

再次，如果这件事是自己能力范围内可以处理的，马上进行处理；如果不是，告知群众应去哪里办理，并且汇报领导，请其他部门协助办理。

最后，总结此次事件的经验教训，写出总结报告，一份汇报领导，一份自己留底，为以后的工作提供借鉴。

**重大灾难**

【灾难】危害人民群众的生命和财产安全，发生灾情后，我会沉着冷静的处理当前问题，把人民的生命安全放在首位，尽力保护群众的财产。  
(1)、在第一时间联系医院、警察、武警，并启动应急预案，同时在条件允许的情况下积极抢救被困人员，并安排食宿，生命高于一切。  
(2)、做好对受灾地区的街道清理工作，尽快恢复供水供电，保证基本生活。与气象部门保持联络，时刻关注天气情况，以防损失加重。

同时安抚受害群众并通过媒体网络等手段寻找受害者家属，保障他们能够顺利团聚，呼吁社会各界人仕献爱心，举行大型募捐活动，帮助受害者及其亲属，举行表彰大会，对此次救援活动中出现的英雄模范予以表扬，弘扬社会责任感，对遇难者表示深切哀悼。

做好总结，根据这次的情况建立健全灾情预警机制，完善应急预案，保证在以后自然灾害发生时能够从容应对，减少伤亡。

同时对一些灾难易发地段的工厂建筑等进行排查，防患于未然。  
 这次的灾情对我们敲响警钟，灾情的频发是环境破坏引起的，因此要坚持科学发展观，走科学发展道路，保护环境，同时加大宣传力度，呼吁全社会的爱国热情和社会责任感，关注受灾人群，建立健全预警机制，鼓励社会慈善机构与个人，宣传英雄事迹，号召大家学习，相信能为下次遇到类似事件提供有效的应对措施。