2021年度湖北省事业单位联考《综合应用能力A类》

考题解析

假如你是A市调解中心综合办公室主任助理赵佳，请根据背景材料完成下列任务。

一、你正在为新入职员工培训课程准备课件，请根据材料2，归纳课件中“人民调节工作发展成效”这部分内容的要点。（30分）

要求：准确、全面、条理清晰，不超过250字。

【参考要点】

1、健全了制度。明确队伍建设内容，规范调解任务、性质、原则、程序；完善多方联动的工作体系。（可根据材料具体化）

2、提升了水平。选聘专家创办讲堂，培养更多人员；选任渠道方式多元，吸引更多专业人士，壮大了调解队伍；每年调解矛盾纠纷近千万件，多数化解在基层。（可根据材料具体化）

3、完善了组织。加强基层委员会、推进个人工作室建设，发挥引领示范作用，打造品牌；成立行业专业性组织，化解纠纷；设立驻派组织，缓解各部门工作压力。（可根据材料具体化）

4、创新了服务。建立管理信息系统，推广智能移动调解系统，提供便捷高效服务；开办电视栏目，发挥良好社会、法律效果。（可根据材料具体化）

二、研讨会结束后，A市调解中心拟采取措施，进一步提高人民调解工作群众满意度。请根据材料3，提出具体的改进建议。（40分）

要求：有计划性，切实可行，分条作答，不超过350字。

【参考答案】

1、构建机制。成立联调联动小组，明确调解会议纪律，压实各部门职责；创新联席会议形式，采取线上线下相结合方式，加强部门配合，提升沟通效率。

2、健全组织。招聘专职人员，完善基层调解组织，增设行业性、专业性组织，选拔经验丰富、德高望众的人才加入兼职队伍，聘请各领域人才组建专家库。

3、加强宣传。通过现场答疑活动、举办开放日等方式，宣传调解工作政策、职责、流程、意义，增强信任。

4、强化培训。强化思想教育，树立先进典型，增强服务意识；培训调解专业知识以及沟通技巧，优化工作方法，提高业务能力。

5、优化管理。明确纪律，严格考评；健全调解聘任、考核和激励措施，向上级部门申请经费，提高补贴标准；稳定调解队伍，做好记录和交接，保持工作连续性。

三、根据材料 4，为争取张教授担任校园纠纷人民调解委员会兼职调解员，你将与她进行沟通。请列出沟通的内容要点。（35 分）

要求：角色定位准确，沟通内容得当，有说服力，不超过 300 字。

【参考答案】

一、邀请的必要性。1. 张教授年轻有为，专业知识过硬，并且很有知名度，适合该调解岗位。

2. 当前校园纠纷困扰学校管理、教学秩序，易产生负面社会影响；

二、消除顾虑。1. 专业方面：校园纠纷人民调解委员会由法院公安卫生教育等部分组建，涉及到的法律问题会有法律专业人员进行解答。2. 沟通方面：对于个体沟通的技巧，我们将通过线上线下多种形式进行培训。3. 时间地点方面：作为兼职调解员，会提前确认其工作安排，若有临时工作任务会协调其他调解人员或通过手机 APP、微信小程序、公众号、微博等途径进行调解服务。

三、表示诚意。希望能够再次进行考虑，成为校园纠纷人民调解委员会的一员。

四、A 市调解中心准备在官网“工作风采”栏目对“牛哥”调解进行宣传。请根据材料 5，撰写一份宣传稿（45 分）

要求：内容全面，针对性强，层次分明，语言得当，不超过 600 字

【参考答案】

弘扬“牛哥”调解精神，做人民满意调解员

各位市民朋友：

我市从 2016 年开始，积极推动个人调解工作室建设，涌现出一批以“牛哥”调解工作室为代表的、群众满意度较高的金牌工作室。为此，总结出诸多在调解过程中的经验，与大家进行分享，发挥先进典型示范引领作用。

一、用真心换真情，取得群众的信任。要走到村民家中，不因冷言冷语退缩，将热心坚持下去，手勤、脚勤、嘴巴勤，获得百姓的认可。二、注重队伍建设，发挥调解专长。邀请热心肠、有威望的老党员，结合自身特色，发挥“法治宣传员”“维稳信息员”“矛盾调解员”作用。定期组织学习法规和政策，参加培

训。三、总结工作方式方法，提升调解成功率。研究“5+1”调解法：即“望、闻、问、切、诊”加“舆论评议”。制定调解方案，防止扩大事态。四、多元化科普法律法规，提升百姓法制意识。开设普法小夜校和田间地头法治课，让百姓了解身边案例。联合庄户剧团编排法治小品，将案例故事融入其中，寓教于乐，老百姓受益。五、完善制度和规范，提升调解效率。完善责任制度，调解回访制度，工作流程图，服务规范和工作纪律，建立纠纷调解工作台账管理制度。

希望社会个人调解工作室像“牛哥”工作室学习，同时广泛采纳广大市民的意见和建议，为百姓提供优质服务。

A 市调解服务中心

某年某月某日