



**华图事业单位**  
SYDW.HUATU.COM

**2021年5月22日全国事业单位联考**

**《综合应用能力》(A类)**

**答案解析**

## 2021年5月22日全国事业单位联考 《综合应用能力》(A类)答案解析

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。请根据材料二,归纳课件中“人民调解工作发展成效”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。

【解析】本题旨在考查考生的信息归纳能力、分析判断能力。材料范围为材料二,作答任务是归纳材料中“人民调解工作发展成效”。通过梳理材料,可以知晓主要从政策依据、调解内容、调解主体、调解组织、调解信息系统、调解效果方面作答。在材料中找到相应的知识点,进行归纳总结。并且要注意字数要求在250字以内。

【参考答案】

内容要点如下:

- (一) 相关制度沿革内容迭代情况。
- (二) 调解主体建设情况:包含专职兼职调解员、调解专家、多领域专业人士等。
- (三) 调解内容丰富,涉及多行业、多领域的情况:如医疗、司法部门等。
- (四) 各地组织网络,乡镇、村人民调解委员会建设及个人调解工作室发展的情况。
- (五) 多省关于联动工作机制的意见及十三五期间调解案件工作情况。
- (六) 调解管理信息系统及智能移动调解系统运用情况。
- (七) 调解工作效果和成绩:如每年调解纠纷900多万件等。

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。请根据材料三,提出具体的改进建议。(40分)

要求:有针对性,切实可行,分条作答;不超过350字。

【解析】本题旨在考察考生的分析判断能力和计划控制能力。题干的作答任务是为进一步提高人民调解工作群众满意度提出具体的建议,考生要注意“进一步”是指既要发扬好的做法又要找到问题,因此改进建议需要从正反两个方面全面考虑。本题需要考生结合机关实务的相关知识,从人力资源、制度保障、监督管理、宣传教育、配套措施等方面入手,以提

升调解工作的质量和效率为最终目的提出具体的、针对性的措施。

**【参考答案】**

进一步提高人民调解工作群众满意度的建议如下：

(一) 队伍建设：扩大专职兼职调解员队伍规模，增加人数和组织数量；招聘专业的有经验的人才，组建专家库，提升专业度。

(二) 对调解员开展培训：树立服务和责任意识，形成价值认同；提高专业能力和沟通协调能力；交流经验，实现调解效果。

(三) 完善相关制度：建立联调联动机制，提高部门合作效率；建立聘任、考核机制；建立激励机制，提高补贴标准，提升队伍积极性；规范调解流程，保证调解效果。

(四) 落实监管：规范调解流程，设立监督举报电话、信箱，规范调解员行为。

(五) 创新方法：利用人民调解管理信息系统，推广智能移动调解系统，提高效率。

(六) 加大宣传：普法宣传，提高群众法治意识；宣传调解工作内容和流程，提升群众信任度；开展满意度调查，反馈民意。

(七) 及时梳理总结：定期开展调研活动和专题研讨会，转变思路，创新方法。

三、根据材料四，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。**

**【解析】**本题考查的是沟通协调能力和信息归纳能力，要求考生在对于材料的归纳的基础上完成对于张教授的说服劝解的工作。通过审题发现，本题的作答范围是材料四，作答的身份是调解中心综合办公室主任助理赵佳，作答认为要求列出沟通的内容要点。其中谈话的内容要点要从行业政策的宏观解读，校园纠纷专业领域的聚焦，张教授自身价值的肯定，存在的顾虑和解决措施五个角度进行展开。

**【参考答案】**

(一) 当前A市人民调解现状：1. 中央政策及A市专业领域矛盾纠纷调解需求增加。2. 取得了成绩，但某些领域存在空白。

(二) 针对校园纠纷：1. 重要性：易产生负面社会影响，急需专业知识强，知名度高，热心的社会人士担任人民调解员。2. A市司法局牵头，联合多部门组建调解委员会。

(三) 肯定其工作专业：年轻有为，专业过硬，知名度高。同时做过相关领域的学术课

题研究。

(四)谈顾虑:1.欠缺法律知识和实践中处理纠纷的个体沟通能力。2.担心无法满足时间需求和耽误科研教学任务。

(五)提出解决顾虑的建议:1.会明确工作职责,调解其专业领域的纠纷。2.明晰工作流程,对其提前预约解答问题。

四、A市调节中心准备在官网“工作采风”栏目对“牛哥”调解工作室进行宣传。请根据材料五,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。

【解析】本题考察文字表达能力的相关知识,通过应用文写作的形式进行体现。本文是在官网上“工作采风”栏目上对“牛哥”调节工作室进行宣传。在写作中,注意对“牛哥”调解工作室的宣传要全面,“牛哥”调解室做的好的地方要具有针对性。宣传稿的标题尽量使用事由做标题,凭:从中央法制化建设及相关政策法规落实层次,到a市推进落实相关文件精神,完善联动体系,探索新形势下创新人民调解组织形式,引入牛哥调解工作室发挥的先进示范作用。事:介绍牛哥调解工作室的构成,调解工作的工作理念,调解工作取得的成绩,普法工作方面的成果,工作室创新创建的新型工作方法,工作室管理制度等展开表现,以高度概括的语言集中表现牛哥工作室的典型示范作用。断:号召群众了解和支特调解工作,并上升到普法教育层面,重申宣传目的。在写作过程中一定确保结构完整,并能够完成题目设定的任务。写作的基本点,在材料当中都有呈现,注意写作时的概括思维,语言要简练。

【参考答案】

新形势调解先锋——金牌个人调解工作室“牛哥”

A市各界人士:

为贯彻中共中央《法制中国建设规划》,在司法部推出以人民调解为基础、司法调解优势互补的大调解格局下,A市为积极探索新形势下创新人民调解组织的建设,积极推动个人调解工作室的建设,涌现出了一批群众满意度较高的金牌工作室。其中,“牛哥”调解工作室起到了先进典型示范引领作用。

该工作室是由热心群众和党员同志共同组成,五位调解员各有特色,各有所长,充分发挥了“法治宣传员”“维稳信息员”“矛盾调解员”作用,共接待村民来访600余人次,调解各类矛盾纠纷400余件,调解成功率保持在98%以上。

该工作室成功源于以下因素：（一）专业性：“手有金刚钻，能揽瓷器活”的能力。（二）创立了“5+1”调解法：即“望、闻、问、切、诊”加“舆论评议”的调解法。（三）普法宣传，寓教于乐。普法形式多样，将赡养老人、婚姻家庭等身边案例融入其中。（四）学习充电，提升专业技能。定期组织学习法规和政策，参加司法局组织的培训。（五）创新管理制度。建立了调解责任制度、工作台账管理制度、回访制度，工作流程图等服务规范和工作纪律。

希望其他相关单位在调解工作方面向其学习，广大群众了解和支持调解工作，学习相关法律知识，共创共建和谐社会。

A市调解中心

X年X月X日