

宝 鸡 市 司 法 局

宝鸡市司法局 人民调解工作调查问卷分析报告

一、调查目的

人民调解作为新时期化解人民内部矛盾的一项行之有效的措施，在维护基层社会稳定中发挥着十分重要的作用。通过此次问卷调查进一步了解人民调解工作的现状，发挥人民调解在现实生活中的作用，完善人民调解制度，更好地为群众服务，营造和谐稳定的社会环境。

二、问卷调查的结果

此次参与调查问卷 50 人，调查结果如下：

（一）参与调查问卷的群众文化程度：初中或初中以下（20 人占 40%），高中或中专（4 人占 8%），大专（6 人占 12%），本科及以上（20 人占 40%）。

（二）参与调查问卷人员职业：公务员（10 人占 20%），村（社）干部（15 人占 30%），农民（25 人占 50%）。

（三）因为哪些因素选择人民调解委员会解决纠纷：方便（19 人占 38%），有效解决纠纷（22 人占 44%），零收费（7 人占 14%），其他（2 人占 4%）。

(四) 认为人民调解员可以调解哪些问题: 家庭纠纷 (42 人占 84%), 邻里纠纷 (50 人占 100%), 遗产继承纠纷 (15 人占 30%), 人身伤害 (轻微) 引发的纠纷 (32 人占 64%), 经济纠纷 (20 人占 40%), 交通事故纠纷 (14 人占 28%), 医疗纠纷 (14 人占 28%)。

(五) 你觉得调解有什么好处: 程序简单 (46 人占 92%), 气氛比较轻松 (39 人占 78%), 更能表达自己真实意思 (41 人占 82%), 免费 (30 人占 60%), 矛盾双方关系不会太僵 (27 人占 54%), 调解员比较耐心 (30 人占 50%)

(六) 当您和别人有矛盾时, 您会遵守达成的调解协议吗: 一定会 (47 人占 94%), 可能会 (3 人占 6%),

(七) 如果您不选择对纠纷进行调解, 原因是: 太麻烦 (2 人占 4%), 耗时间 (4 人占 8%), 矛盾太大 (22 人占 44%), 没办法调解 (32 人占 64%)。

(八) 您知道司法所吗? 知道 (50 人占 100%)

(九) 您知道司法局的性质及其工作职能吗? 知道 (42 人占 84%), 了解一些 (8 人占 16%)

(十) 在你的日常生活中遇到纠纷, 你一般借助哪个组织有帮你处理化解? 村委会 (37 人占 74%), 派出所 (17 人占 34%), 司法所 (35 人占 70%), 人民法庭 (2 人占 4%)

三、调查结果分析及对策

调查结果显示: 近年来, 我市人民调解工作紧紧围绕市委市

政府工作大局，坚持和发展新时代“枫桥经验”，着力保稳定、解民忧、促和谐，坚持更新观念，创新方法，在人民调解工作质效上求突破，持续夯实人民调解工作基础，不断完善人民调解制度，逐步规范人民调解组织，大力提升人民调解员队伍素质，人民调解工作在群众中的知晓率不断提升，赢得了人民群众的认可和信赖，发挥了人民调解“第一道防线”的作用。从调查问卷反映出大部分群众在发生纠纷时，首先想到的是调解解决，这可以看出我们社会在进步，群众素质在提高，也为人民调解工作开展奠定了良好的思想基础。同时人民调解方便快捷便民，节约诉讼成本的优势逐渐被群众所接受，对人民调解组织解决问题的评价很满意，而群众对人民调解员威信威望和法律水平能力的要求较高，这也反映出群众对纠纷处理公平公正的迫切希望。对于调解协议的履行效力，还存在部分群众持怀疑的态度。

为进一步推进全市人民调解工作，我们将重点做好以下几项工作：一是建立完善人民调解组织网络。持续开展市级规范化人民调解委员会创建活动，充分发挥其在化解矛盾纠纷重要作用；加强行业性专业性调委会规范化建设，增强化解疑难复杂纠纷能力。二是加强对法律知识的培训力度，提高人民调解队伍素质，深入开展人民调解员等级评定活动，强化人民调解员调解技能学习培训，积极鼓励在职和退休的法律专业人士参与到人民调解工作中，提高纠纷解决的能力和纠纷解决的公平公正性。三是进一步完善人民调解与行政调解、司法调解联动工作机制，整合调解

资源，强化调解功能，形成工作合力，及时有效化解社会矛盾。四是加强人民调解工作宣传力度，扎实开展“调解一次纠纷，上好一堂法治课”现场观摩活动，让更多群众从知晓到熟悉，并主动采取人民调解方式化解矛盾纠纷，同时积极做好人民调解协议司法确认工作，确保调解协议履行效力，切实筑牢维护社会和谐稳定“第一道防线”。

