

## عنوان طرح: تحلیلی بر عملکرد شوراهای حل اختلاف قم بر اساس نظرسنجی از مراجعین سال ۱۳۸۵

هدف کلی انجام این تحقیق شناخت و بررسی عملکرد شوراهای حل اختلاف از زمان تشکیل شوراهای تاکنون می‌باشد. روش این تحقیق پیمایشی بوده و حجم نمونه آماری آن شامل ۱۰۰ نفر از افرادی می‌باشد که به شورای حل اختلاف شهرستان قم در سال ۱۳۸۵ مراجعه کرده‌اند.

در این تحقیق به بررسی رابطه بین میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شورای حل اختلاف با متغیرهایی چون میزان تشریفات اداری، اطلاع دادرسی، دفعات مراجعات، نحوه برخورد اعضای شورا و میزان توانمندی اعضای شورا در قالب پنج فرضیه پرداخته شده است.

نتایج تحقیق نشان داد که میزان رضایتمندی ۵۴/۳ درصد از مراجعین زیاد، ۳۴/۸ درصد تا حدودی راضی و ۱۰/۹ درصد ناراضی می‌باشند. همچنین بر اساس نتایج آزمون فرضیات مشخص شد که تمامی فرضیات تحقیق به لحاظ آماری معنادار می‌باشند.

در این تحقیق راهکارهایی در زمینه افزایش آمار سازش و مصالحه، اجرای ماده دو محکومیت‌های مالی، اطلاع‌رسانی نسبت به وظایف و اختیارات شورای حل اختلاف، تشکیل واحد نظارت و ارزشیابی، افزایش دانش و مهارت اعضای شورای حل اختلاف، تعامل با مدیران ارشد سازمان‌های حمایتی جهت ارائه خدمات مددکاری به مراجعین معسر، تخصصی نمودن شوراهای حل اختلاف، ارتقاء و بهبود فضاهای فیزیکی و تجهیزات اداری، افکارسنجی از شهروندان و مراجعین به اداره شورای حل اختلاف (معاونت آموزش، معاون اداری مالی، روابط عمومی)، رئیس اداره شورای حل اختلاف، رئیس اجرای احکام مدنی، رئیس واحد نظارت و ارزشیابی، مسئول کارپردازی و واحد افکارسنجی مرکز پژوهش ارائه شد.