

# 让纠纷从有『结』变有『解』

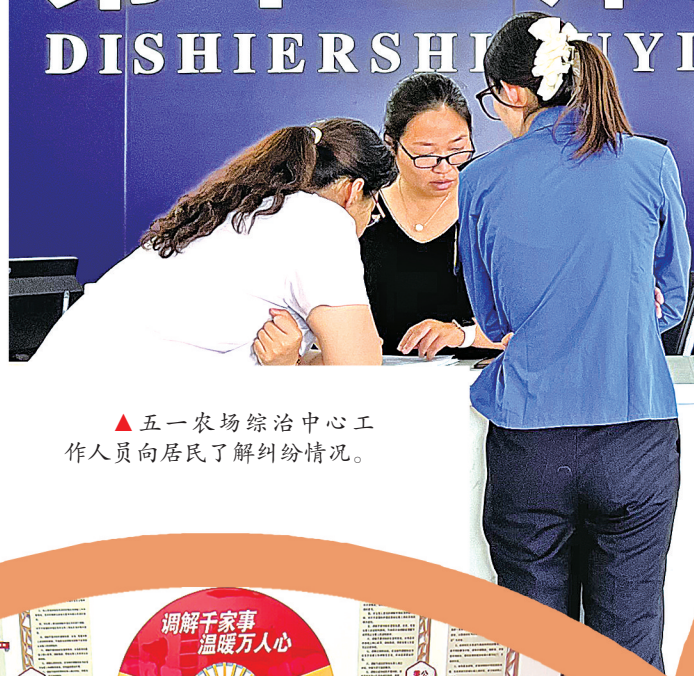
## 十二师矛盾纠纷调解创新实践纪实

□ 本报全媒体记者刘倩通讯员王菲赵玲

今年以来,十二师以调解为笔,以创新为墨,在基层治理的画卷上绘就了一幅幅和谐生动的图景。从“一站式”矛盾纠纷解决平台的高效运转,到特色调解品牌的百花齐放,再到多元共治“大平台”的协同发力,十二师构建起“横向到边、纵向到底”的调解网络,让矛盾纠纷“不出格”“有温度”“有解法”,让新时代“枫桥经验”在这里焕发出勃勃生机。

# 第十二师五一农场综治中心

## DISHIERSHI WUYINONGCHANGZONGZHIZHONGXIN



▲五一农场综治中心工作人员向居民了解纠纷情况。



▲调解员在调解居民纠纷。

### 1. “一站式”平台 织就基层调解“一张网”

“徐大姐,您可得帮帮我们啊!”9月9日,十二师五一农场综治中心大厅内,某售楼工作人员小王和阿某夫妇焦急地围在专职调解员徐文花身边,情绪激动地说着新房订金纠纷。徐文花微笑着端来三杯热茶,用维吾尔语轻声安抚:“别急,咱们慢慢说。”她翻开随身携带的《调解日志》,逐条核对证据,同时联系专业律师和派出所民警到场协同调解。3小时后,双方在《人民调解协议书》上签字按印,订金当场退还。阿某夫妇握着徐文花的手,连声道谢:“徐大姐,您真是我们的‘贴心人’!”这场纠纷的圆满化解,是十二师“一站式”矛盾纠纷解决平台——综治中心高效运作的生动写照。

统一受理、后台分类流转、部门协同办理”的闭环机制,让群众诉求从“多头跑”变为“一窗办”。目前,十二师7个团场、1个管委会均完成综治中心实体化、规范化建设。

“以前,遇到纠纷不知道找谁,现在好了,一个窗口就能解决。”五一农场居民李阿姨感慨地说。前不久,她因邻里纠纷来到综治中心寻求帮助,从咨询到调解,再到签订协议,全程不到两小时。

在十二师,像五一农场这样的“一站式”矛盾纠纷解决平台已实现全覆盖。这种“一站式”服务模式,不仅提高了调解效率,更让群众感受到了便捷与温暖。

此外,十二师依托综治中心“一站式”矛盾纠纷解决平台,让“网格化+数字化”的调解网络全面铺开:407名人民调解员散布在连队、社区,其中22名专职调解员像“移动调解站”穿梭于田间地头;85个调解组织实行“名册登记管理”,确保“每起纠纷都有章可循”。更令人称道的是,十二师组建了由40名行业骨干构成的“人民调解专家库”,涵盖劳动仲裁、医疗纠纷、物业管理等专业领域,实现“专业问题专业调”。

“现在,解决群众纠纷,简单问题当场就能解决,复杂问题则需要专家会诊。”

十二师司法局党组书记、局长赵希绪说。

### 2. 特色品牌 打造调解品牌“百花园”

在常州街片区管委会南通路西社区,“小蜜蜂议事厅”里总飘着一股茉莉花香。“来这儿调解不是‘说教’,是‘拉家常’。”南通路西社区负责人张天伟笑着说。

几天前,某餐饮店因厨房漏水引发与热力公司的纠纷,调解员李阿姨带着商户和居民代表围坐议事厅,先听商户诉经营难处,再听居民谈生活困扰,最后在茶香中达成共识——餐饮店出资改造管道,社区协调维修基金补贴,双方握手言和。“一杯清茶解民忧,这就是我们‘和为贵’调解品牌的魅力。”张天伟自豪地说。

如今,十二师已培育31个特色调解品牌,形成“一室一特色、一域一品牌”的调解矩阵。

五一农场“黄妈金牌调解工作室”以退休社区工作者为核心,用“人脸熟、地况熟、情况熟”的优势化解邻里纠纷。“黄妈,您来了,这事就好办了!”每当黄妈走进小区,居民们都会热情地打招呼。前不久,两户居民因楼道堆放杂物引发纠纷,黄妈上门后,没有直接批评,而是先拉起了家常:“咱们都是老邻居了,楼道是大家的,楼道堆满杂物多不安全啊。”一番话说的双方都羞红了脸,最终主动清理了杂物。

大家口中亲切的“黄妈”便是黄春芳,她创立的“五心调解工作法”——调查核实细心、教育疏导耐心、劝和促谈诚心、排忧解难公心、以案说法用心——已成为基层调解的“黄金标准”。4年来,她带领团队化解纠纷698件,为1404名当事人挽回损失8319.82万元,其调解室日均接待群众超20人次,成为群众心中的“安心屋”。

“小蜜蜂议事厅”通过“居民点单、社区派单、党员接单”机制,已解决百余件矛盾纠纷。“在议事厅里,大家围坐一起,你一言我一语,问题就解决了。”居民王大爷说。

一〇四团“姐妹调解室”由3名退休女法官坐镇,专攻婚姻家庭纠纷。“姐妹们,咱们都是女人,知道家庭和谐的重要性。”调解员刘大姐总是这样开场,用女性的细腻和温情化解了一个又一个家庭矛盾。

二二一团“兵地调解室”则创新“兵地联调”模式,妥善处理跨区域纠纷。“兵地一家亲,有问题咱们一起解决。”调解员艾力的话让双方都感到温暖。

品牌调解的“温度”更体现在细节处:在“小蜜蜂议事厅”,调解员甚至为行动不便的老人提供上门服务;在“姐妹调解室”,调解员会为情绪激动的当事人递上热毛巾;在“兵地调解室”,调解员用两种语言把双方的诉求记在“调解本”上。

“调解不是冷冰冰的法律条文,是带着温度的贴心服务。”黄春芳的话道出了所有调解员的心声。这种“品牌+温度”的调解模式,让群众从“信任调解”到“支持调解”,真正实现“矛盾纠纷不出小区、连队”。

### 3. 多元共治 构建多元共治“大平台”

当餐馆油烟噪音与居民安宁发生冲突,如何找到“双赢解法”?一〇四团矛盾纠纷调解中心给出了答案。李某在住宅小区开餐馆,油烟噪音扰民引发居民集体投诉。调解中心启动“调解中心+社区+城建+生态环境”多部门联调机制,组建专项小组实地勘测:环保部门检测噪音分贝,城建部门规划烟道改造路线,社区干部入户收集居民诉求。经过7轮“圆桌会议”,最终促成“三步走”方案——餐馆一个月内完成烟道改造,安装国家认证的油烟净化设备,并对厨房设备进行降噪处理。

“现在,我们终于能睡个安稳觉了。”居民张阿姨满意地说。而李某也表示:“虽然投入了一些资金,但从长远来看,这是值得的,因为赢得了居民的理解和支持。”

这种“大平台”的破局之力,源于十二师构建的“一中心统筹+多部门联合+抓基层预防”的矛盾纠纷多元调解服务模式。在一〇四团矛盾纠纷调解中心,9个服务窗口涵盖信访、调解、法律援助等职能,16个职能部门常驻办公,律师、公证员等法律工作者轮值坐班。更创新的是“源头预警”机制——通过网格员日常巡查、大

数据分析矛盾热点,实现“未诉先办”。“现在各部门像‘拳头’一样握在一起,复杂问题不再‘推诿扯皮’,群众解纷真正实现了‘只进一扇门、最多跑一地’。”十二师司法局工作人员田海燕感慨地说。

一〇四团矛盾纠纷调解中心负责人汪永玲介绍:“一站式”矛盾纠纷调处化解中心由司法局(所)负责日常工作,对于本辖区内发生的跨区域、跨部门、跨行业的重大矛盾纠纷,由司法局(所)代表调处中心(调委会)牵头,并协调各有关部门参与调处。调处成功后,根据纠纷性质,由当地人民政府制作行政调解协议书或人民调解委员会制作人民调解协议书,并由双方签字、盖章后生效,并依法履行。

“我们不仅要去做矛盾纠纷的‘灭火队’,更要做法治社会的‘播种机’。”赵希绪的话掷地有声。

如今,十二师的调解平台如星河般璀璨,不仅化解了矛盾纠纷,更在群众心中种下“法治信仰”的种子。从“一站式”平台的便捷高效,到特色品牌的温暖人心,再到多元共治的协同发力,十二师正以实际行动诠释着新时代“枫桥经验”的深刻内涵,让“矛盾不上交、平安不出事、服务不缺位”的美好愿景成为现实。在这片充满希望的土地上,一幅和谐稳定的美丽画卷正徐徐展开。



▲五一农场综治中心工作人员一起探讨解决纠纷的办法。



▲多部门联合机制解决了居民纠纷,纠纷双方在人民调解协议书上签字。

十二师融媒体中心  
SHI ER SHI CONVERGED MEDIA CENTER

# 矛盾纠纷无小事 调处化解促和谐

## 践行枫桥经验,筑牢社会治理根基

