

“一站式”化纠纷，“一扇门”解民忧

大场镇通过整合资源、数字赋能、机制创新，探索矛盾纠纷“一站式”化解新路径

“一站式”矛调中心 跑出解纷“加速度”

宽敞明亮的大厅、指引清晰的标识、温馨舒适的多功能室……走进大场镇“一站式”矛盾纠纷调解中心，一股和谐温馨的气息扑面而来。

“以前遇到点事，找地方反映都要到处打听，现在来这里，进门就有人领着办，真是省心多了。”大场镇柳溪村村民丁啸说出了来“一站式”矛盾纠纷调解中心办事的最大感受。

据了解，大场镇“一站式”矛盾纠纷调解中心采用“前台后场”功能分区模式，以“常驻+轮驻+随驻”的方式整合资源，实现了综治办、司法所、派出所、信访办等多部门合署办公、联合接访、多元调处。辖区群众的矛盾纠纷可在这里实现“一站式”受理、流转、处置、办结，真正做到了让老百姓“找个说法”更便捷。

此外，大场镇还打造了“场快办”小程序。各村通过“场快办”小程序，可及时将排查出的矛盾纠纷上报至数字矛调平台，平台研判后分流处置。如今，“有矛盾，中心调，场快办”已成为大场镇群众的普遍共识。

日前，大场镇某村通过“场快办”小程序上报“农民工欠薪纠纷”事件后，该镇“一站式”矛盾纠纷调解中心立即核实情况。在确定情况属实后，中心立即组织律师和调解员进行调解，经过调解，承包方承诺工程款到账后便发放10余名农民工的工资。随后，大场镇“一站式”矛盾纠纷调解中心精准追溯资金链源头，安排常驻律师对出资方阐释其所承担的法律义务，最终，出资方提出可先行垫付工资，这起纠纷最终得到圆满解决。

这只是大场镇“一站式”矛盾纠纷调解中心高效化解矛盾纠纷的一个缩影。据了解，自中心成立以来，已帮助解决劳动争议、消费纠纷、家庭纠纷等矛盾纠纷类诉求600余件，矛盾纠纷化解率达98.3%。

“只要群众有矛盾纠纷，在这里都能得到闭环处理，相关问题会被流转给相应部门进行处置。如果群众有法律方面的疑问，也可以找中心常驻律师进行咨询。”大场镇平安法治和社会工作办公室负责人夏乾峰介绍说，从受理登记的“第一站”，到流转至专业部门的“快车道”，再到妥善处置、办结

□本报记者 徐丽

近年来，西海岸新区大场镇坚持和发展新时代“枫桥经验”，将矛盾纠纷源头治理作为关键突破口，通过整合资源、数字赋能、机制创新，探索出一条行之有效的矛盾纠纷“一站式”化解新路径，在维护社会和谐稳定的同时，也让人民群众的获得感更加充实、幸福感更可持续、安全感更有保障。



大场镇打造数字矛调平台，推动矛盾纠纷快速、精准、优质调解。

的“终点站”，大场镇“一站式”矛盾纠纷调解中心真正做到让老百姓“找个说法”不走弯路，在便捷高效中感受公平正义。

“以案定补”新机制 激活调解“动力源”

“今天我们召开‘以案定补’评审会议，对各村调解员成功化解的矛盾纠纷案件进行专业评级，谁调奖谁，多调多得。”日前，大场镇党委副书记张建宁在主持“以案定补”评审会议时说道。

为充分调动和激发广大基层调解员的工作积极性和主动性，大场镇研究出台《矛盾纠纷调处化解“以案定补”实施办法》，将调解员补贴与工作量、案件难度系数挂钩，激发基层治理活力。

大庄寺村的两户村民因院墙边界问题产生纠纷，僵持十余年。村级调解委员会通过“场快办”小程序将这一纠纷报至数字矛调平台后，大场镇“一站式”矛盾纠纷调解中心迅速响应，组织专业测量团队进行现场测量，并评估往年和现今双方修建院墙的原料

费、人工费等损失。通过分别算账“找差”，最终找到了双方都能接受的解决方案，维护了村里的和谐稳定。

“‘以案定补’实施办法的出台，激励着我们更加用心地去解决老百姓的矛盾纠纷。”大庄寺村党委书记孙立华表示。

大场镇要求各村级调解委员会严格执行“一案一卷”建档标准，持续推动调解员提升调解案卷的质量与标准。该镇“一站式”矛盾纠纷调解中心组织人员定期回访，对已办结的“疑难”级别案件实施重点跟踪，连续三个月无复发迹象，依据《预警预防工作机制》降至“一般”级别，进行终访，当事人满意度达标的，彻底销号。

自“以案定补”机制运行以来，大场镇共评审出符合奖补要求的矛盾纠纷调解案卷42件。通过持续优化调解资源配置，大场镇的“万人诉讼率”连续三年降低，社会治理水平显著提升。

张建宁介绍：“‘以案定补’机制为推动多元化解矛盾纠纷工作注入了强大动力，推进了矛盾纠纷调解工作常态化、制度化，起到了四两拨千斤的作用，让有限资源在基层矛盾化解中发挥出最大效能。”

个人品牌调解室 “调”出乡村和谐音

大场镇延伸基层调解组织触角，以“人民调解为人民”为核心理念，探索矛盾纠纷新路径，着力培育一批个人品牌调解室，率先构建起“接访—调解—巩固”全周期服务体系，推动人民调解工作向品牌化、规范化、法治化发展。

在大场镇“一站式”矛盾纠纷调解中心，有一家由信访办公室负责人、西海岸新区“金牌调解员”王泽奎领衔的“泽奎调解室”。凭借耐心、专业的负责态度，这家调解室已成为群众心中的“解忧驿站”。

“矛调中心为个人品牌调解室提供了全方位的资源支持，定期组织开展案例研讨和技能培训，全面提升调解员专业能力；整合律师、心理咨询师等专业力量充实到个人品牌调解室，为群众提供多元化服务。”夏乾峰介绍说，大场镇持续推动个人品牌调解室融入矛盾纠纷多元化解一体化大调解格局，加强诉调对接工作，切实提升矛盾纠纷多元预防化解质效，擦亮群众幸福底色。

近日，大场镇低保户李某赶集时与一辆私家车发生交通事故，因无力支付1.5万元赔偿款，其银行账户被法院冻结。无奈之下，他来到“泽奎调解室”求助。王泽奎了解情况后，立即联系民政部门出具李某的低保证明，向法院说明情况，使李某的银行账户得以解封。随后，王泽奎组织车主、李某及保险机构进行调解，在王泽奎反复劝说下，最终车主同意通过保险理赔部分款项，李某则在能力范围内给予适当赔偿。

“泽奎调解室”自成立至今，累计化解各类矛盾纠纷183件，调解成功率达98.2%。关于调解经验，王泽奎深有感触：“调解案件要用心、用情、用法，了解事情的来龙去脉和当事人的思想疙瘩，掌握当事人的诉求底线，才能既解事结、又解心结。”

下一步，大场镇将继续深化社会治理创新实践，进一步完善“一站式”矛盾纠纷调解中心的功能和服务，加强数字矛调平台的建设和应用，提升矛盾纠纷化解的精准度与时效性。同时，加强与相关部门的沟通协调，形成工作合力，共同推动基层治理水平再上新台阶。

让网格员成为基层治理“多面手”

灵山岛保护区不断强化网格员“四员职责”，打通服务群众“最后一公里”

□本报记者 刘宏超

为全面提升网格治理效能，近年来，灵山岛省级自然保护区以网格员队伍建设为抓手，不断强化网格员所担负的信息员、调解员、宣传员和服务员“四员职责”，真正发挥网格员服务群众“多面手”的作用，让“小网格”释放“大能量”，有效打通服务群众“最后一公里”。

当好信息员，精细排查民情。保护区充分发挥专职网格员“人熟、地熟、情况熟”的优势，聚焦居民诉求，线上通

过问卷调查、居民楼栋微信群、社区服务热线等渠道，线下通过进小区、进商圈、进海岛等形式，广泛收集居民意见建议，切实做到守“格”有责、守“格”尽责。2024年，专职网格员累计走访居民3734户，征集各类意见建议90余条。

当好“调解员”，多元共治解民忧。保护区坚持以人民为中心，打造“海岛枫桥”多元矛盾纠纷化解品牌，形成“排查—化解—跟踪—回访”全链条闭环机制，推动矛盾纠纷多元化调解。2024年，共化解各类纠纷22件，调解游

客矛盾15起。依托人民调解室、矛调中心“民声会客厅”等阵地，开展法律咨询等活动20余次，引导群众依法表达诉求，维护自身合法权益。

当好“宣传员”，架起居民连心桥。保护区组织专职网格员深入商户、居民家中，广泛宣传各类惠民政策，推动政策落地落实。同时，依托党群服务中心和新时代文明实践站，常态化开展群众喜闻乐见的文化活动，将民族团结进步、环境保护、移风易俗等知识融入活动中，营造浓厚的宣传氛围。

当好“服务员”，志愿服务献爱心。保护区积极引导网格员参与志愿服务活动，2024年累计组织开展交通文明劝导、爱老敬老、义诊、义剪等各类志愿服务活动60余次，以实际行动把群众的“心头事”变成“暖心事”，提升群众的获得感、幸福感和安全感。

下一步，灵山岛省级自然保护区将不断优化网格服务，以更加扎实的工作作风和温暖贴心的优质服务，让基层治理既有力度又有温度，将民生实事办到群众的心坎上。