

湖塘镇：“矛盾结”变“平安扣”

“1+3+45+N”共绘基层治理“同心圆”

□ 记者 何晓丹

基层矛盾复杂多变，如何让群众遇到问题能有地方“找个说法”，切实把矛盾解决在萌芽状态、化解在基层？

近年来，湖塘镇倾心打

造“尽心调·进心塘”特色矛盾化解品牌，创建形成“1+3+45+N”矛盾调解多元化解体系和化解平台，通过一站式接收、一揽子调处、

全链条解决各类矛盾纠纷，让群众彻底告别以往遇到矛盾到处找说法的窘境，真正实现“矛盾结”变“平安扣”。



湖塘镇“一站式”矛盾纠纷多元化解中心

多元共治 共建共享

打造闭环调解综合体

“‘1’即一个镇级‘一站式’矛盾纠纷多元化解中心，‘3’即3个驻派出所人民调解工作室，‘45’即45个社区人民调解委员会，‘N’即N个契合湖塘业态状态实际的其他品牌型、功能型矛盾纠纷调处化解工作阵地。”湖塘镇政法委员徐家旺介绍，作为武进区城关镇，湖塘镇域面积84平方公里，辖阳湖、鸣凰、马杭3个片区的45个社区和37个村级股份合作社，总人口约55万人。

为合力推进全镇线上线下调解渠道全面铺开，湖塘镇积

极探索矛盾纠纷一站式、多元化解决机制，通过“1+3+45+N”模式，实现资源整合、功能融合、力量协同，进一步提升矛盾纠纷化解工作质效。

镇级“一站式”矛盾纠纷多元化解中心起到何种作用？据悉，中心位于湖塘镇政府2号楼，总面积约3600平方米，门口“尽心调·进心塘”的标识格外醒目。

走进中心，综合接待大厅映入眼帘，镇司法、综治、信访、网格、社会保障、物业管理等处理矛盾比较集中的部门

已实现首批入驻。如今，群众通过综合接待大厅进行“问诊”“分诊”，再由窗口工作人员根据来访群众诉求，精准地将其引导至专业解纷区，由专职调解员、律师或是入驻单位工作人员开出“药方”，提供“点单式”调解服务。

“中心集调解组织接待、12345热线、阳光信访平台及‘苏解纷’等各类服务项目于一体。今年以来，在中心‘一站式’平台系统内，已录入矛盾纠纷化解率达100%，让群众‘进一扇门，解万事’。”徐家旺介绍。

创新整合 内融外联

构建矛盾化解大格局



南都社区“常阿姐”家事调解工作室

为让群众在“家门口”即可解决矛盾纠纷，极大地节约其时间、金钱等成本，湖塘镇还按照“镇级打头阵、社区全铺开”的工作思路，结合中心城区实际，推出社区层面矛盾纠纷调处化解平台建设指导手册，形成“12256”的社区矛盾调处化解标准，即1个矛盾调处品牌、2份文件依据、2个平台名称、“5个一”规范、6张任务清单，有效指导社区层面矛盾调处平台规范化、实体化建设，加快全镇面上矛盾纠纷调处化解平台全面铺开、发挥作用。目前，线下调解渠道已实现全覆盖。

获评“常州市优秀调解工作室”称号的南都社区“壹+和”家事调解品牌，便是范例之一。“我们在调解过程中，会观察矛盾双方的神情表态和肢体语言，了解他们的对立程度，找准争议焦点，尽量满足双方的共同意愿。”南都社区副主任杨伟强已经做了7年调解工作，在他看来，调解是一门技术，更是一门艺术。

近年来，南都社区积极探索家事调解新思路，依托“常阿姐”580工作机制、人民调解“4+N”工作机制，创新打造“壹+和”家事调解品牌，主动“抓前端、治未病”，运用

“拉家常”的讲理方式，以情感为切入点，化干戈为玉帛。

去年7月，511幢两户居民因阳光房漏水问题产生邻里纠纷，A户阳光房没有安装专门管道，导致下雨天B户家门口经常有积水，需安装专门的落水管道，为此，双方因3000元的安装费用争吵不断。通过工作室三番五次调解，双方最终达成一致意见，成功化解矛盾。

除鸣凰片区的南都社区外，湖塘镇还在阳湖、马杭片区打造社区矛盾纠纷调解示范点，分别为湾里社区和东升社区，坚持示范引领，带动面上开花。

湾里社区地处湖塘中心，常住人口近1.4万人，管辖17个自然村和8个小区，人多地广，给基层治理带来了一定难度。为进一步发动居民参与基层治理，社区成立“幸福湾议事会”，整合辖区律师和“法律明白人”等社会资源，共商共议身边事，真正做到“话有地方说，理有地方讲，矛盾有地方解决”。东升社区毗邻天宁区、常州经开区，管辖1个自然村、4个居民小组，社区坚持党建引领，利用社区公共法律服务室、法律门诊等，为居民提供法律援助及法治教育，及时把矛盾化解在萌芽状态。

多措并举 积极作为

开拓多元化解新维度

以法为尺，量出公正正义事每一步。从全镇实际出发，针对信访积案，成立“老倪工作室”，借助湖塘镇老信访科科长倪建忠丰富的信访知识和经验，促进区级重点积案有实质性进展；针对物业矛盾、拆迁纠纷突出问题，计划成立专业性调解室，着重在源头上进行干预、疏导，推动矛盾处置在早、化解在小……

“坚持‘建好、用好’，注重‘软硬兼施’，在功能建

设上、在机制配套上持续发力。”徐家旺介绍，未来，将在特色打造上持续发力，坚持把“一站式”矛调中心建设作为提升治理水平的新契机、深化全域治理的新载体，以镇级解纷平台为“主阵地”，45个社区矛调中心为“前哨所”，延伸网格“微触角”，织密矛盾纠纷多元化解网，打响基层治理新品牌。同时，围绕“一厅三区”，加快配备多发性矛盾纠纷调解

室、融合法庭等，依托“城运中心”“一网统管”，建立集数据共享、大屏研判、动态监测、综合分析、视频调度于一体的综合指挥区，确保硬件基础建设到位，并逐步建立健全中心“全周期”运行机制，在实践中不断完善矛盾受理、分流交办、多元调处、研判报告、监督考核等环节，推进调解工作高效率、规范化运行，全力打造基层社会治理新格局。



湾里社区“幸福湾议事会”