从“调得了”迈向“调得好”

——成团镇“1412”工作法矛盾纠纷调解机制实践综述

近年来，成团镇依托“成团会议旧址”红色文化底蕴，融合城乡接合部的地理特点，积极践行新时代“枫桥经验”，探索构建“成心为民·团议速和”矛盾纠纷调解机制，形成“1心引领、4阶闭环、12策支撑”的“1412”工作法体系。该工作法以党建引领为根、群众路线为魂，聚焦“早知民意、快解民忧、共议民理、温润民心”四个阶段，推动全镇调解工作从冷处理变为暖服务、从“调得了”迈向“调得好”，走出一条“机制有形、响应有速、调解有度、温情可感”的“成心为民”之路。

早知民意：前识情绪波动，知在人先

依托“夜话说事圈”，全镇15个村（社区）设立常态化“夜话说事点”，结合新时代文明实践活动，每月开展不少于2次的开放式座谈。相比白天上门走访，夜话更有氛围，也更容易“掏心窝子”，许多原本藏着掖着的“火苗”就在一壶茶之间露出苗头。

同步织密“巡察前哨网”，全镇118个三级网格打造为情绪巡察前哨岗，创新推行“网格+警格+党支部”模式，网格员、民警联合开展入户走访，支部党员协助开展拉网式排查，常态化执行“日走访、周研判、月汇总”制度，第一时间发现苗头、掌握动态。镇领导带头推行“叩门访心”行动，每月走访重点人员家庭，对生活困难群众进行政策引导、对情绪异常的群众及时干预、对复杂问题建立“重点人员调解画像”，领导干部真正沉下去，把问题摸清、把人心暖透。

快解民忧：“1哨即办”响应，快在人动

今年5月，成团镇里湾村两户相邻的熊姓村民因一块宅基地使用权发生争执。起因是熊某桥家的老房后面有3间小房，熊仕某等人认为影响其通行与排水，双方多次沟通未果，矛盾逐渐激化。村干部在“夜话说事”中听到苗头，在网格走访中掌握情况后，立即“吹哨”报告。镇综治中心第一时间组建调解应急队，调配壮语调解员、司法所工作人员、德高长辈等力量进行现场疏导。最终，双方达成协议：原老房一侧飘檐下0.5米宽的土地归熊某桥管理，保留1米通道供双方通行排水。一场看似棘手的邻里矛盾，不到3天就圆满化解。

该镇建立“1哨即办”快速响应流程，推动“乡镇吹哨、部门报到”下沉村屯，明确“屯吹哨—村派单—镇统筹”闭环处置链条：屯组发现矛盾隐患，30分钟内快速吹哨；问题简单的，村内即调即结；情况复杂的，镇综治中心统筹调度。组建“1+1+3+N”调解应急队，复杂案件由镇综治中心牵头，1名精通壮语的党员调解员提供双语服务，联动德高长辈、司法所、网格员3类基础力量，按需配齐“N个部门”调解资源，24小时内快速集结调解。设立矛盾纠纷“137”限时办结制度：屯级1天、村级3天、镇级7天，全部调解案件纳入镇综治中心监测督办、动态追踪。

共议民理：情理共融入席，议在人情

今年3月，成团镇渡村社区聋哑人覃某猛与弟弟因分家问题产生矛盾，双方沟通困难，情绪激动。镇综治中心接报后，第一时间组织调解应急队，同时从柳州市特殊教育学校请来手语教师协助。调解现场，法律顾问讲法析理，长辈用亲情劝解，子女帮助划清财务与住房边界，兄弟俩最终达成住房分配与经济补偿协议，握手言和。全过程纳入“一书一袋一表”管理：协议书明确共识，归档记录调解过程，表格评估量化风险等级，形成可追溯的风险研判材料。同时，“法律服务活水库”也在发挥作用，“三官一律”的参与让村级调解既讲法度，也有温度。

该镇推行“三方共坐”机制，依托现有的“三会兴屯”体系，每起较复杂案件，由镇综治中心牵头，村“两委”协同，调解席位必须“三类角色”同坐议事：一是法律人士，讲情讲规矩；二是德高长辈，讲面讲格局；三是子女小辈，讲通讲未来。调解现场从单向劝解转为双向互动，调解员先做“听情绪的知心人”，再做“讲法理的明白人”，情理法相互融合、人物事同步解决，让调解从“断是非”转向“议人情”。

温润民心：回声闭环有感，暖在人心

该镇还建立“三看三访”制度，每起调解完成后，调解员必须在3日内上门看履约、5日内电话看情绪、15日内回访看反复。对情绪反复或履约偏差的个案及时启动二次跟进调解，努力实现案结事了。调解结果纳入“心安联评”体系，将群众满意率、调解履约率与村级年度绩效挂钩，通过评选“最美工作者”的形式，激励村级调解员主动担当作为。2024年，4名村级调解员获评成团镇“最美工作者”荣誉称号，镇综治中心还收到群众自发送来的锦旗1面。每季度，该镇组织“解纷回声”交流会，总结典型案例、分享有效做法，调解能力不仅在现场见成效，更在体系中见成长。

“成心为民·团议速和”调解机制的实践，推动成团镇矛盾纠纷化解实现“三转变”：从事后响应向前端速应转变，从人治调解向法理融合转变，从单点发力向系统闭环转变。该镇获自治区2023年“群防群治工作表现突出集体”称号；2024年度经柳州市委政法委批准，获“维稳工作先进集体”通报表扬。今年上半年，全镇共排查化解矛盾纠纷130起，调解化解率达98%以上。

本报通讯员 韦东芳

实干开新局 聚力促发展

筑起生命健康的『防护墙』

——柳江区人民医院打造『五心志愿』专业化服务品牌综述

近年来，柳江区人民医院以党建为引领，打造“五心志愿”专业化服务品牌，用“红心、初心、仁心、匠心、齐心”的贴心服务，为群众健康筑起“防护墙”，成为当地百姓信赖的“放心医院”。

红心向党 志愿服务有担当

该院把党建摆在志愿服务首位，由党委书记“挂帅”统筹志愿服务队，下设16个分队，高知专家、党员干部、医护骨干带头加入，队伍中还涵盖侗族、回族、毛南族、苗族、仫佬族、瑶族、壮族等多个少数民族志愿者，他们既是医疗服务的践行者，也是民族沟通的桥梁，让“红色力量”成为志愿服务的核心。

此外，该院党委牵线搭桥，组织12个党支部与医共体卫生院、帮扶村、社区党组织签订共建协议，每年开展健康义诊、急救培训等主题党日活动约30场，让近3万名群众在“家门口”就能享受专业的医疗服务。为了鼓励更多职工参与，该院搭建“文明加油站”系统，对志愿者服务情况进行精准打分，大家凭“分数条”就能参与“文明科室”“文明标兵”评选，参与公益服务的热情越来越高。

初心为民 群众看病更省心

“以前挂号当天有效，现在线上挂号‘一号管三天’，太方便了。”市民李先生的经历，正是该院“初心为民”的生动体现。为了让群众少跑腿，该院专门设立“一站式服务中心”，18项业务集中办理；针对看病难、耗时长的问题，推出线上挂号“一号管三天”“无假日手术”“全院一张床”等30多项措施，实实在在减轻群众就医负担。

同时，在该院门诊大厅，“学雷锋志愿服务站”常年“在线”，配备轮椅、老花镜等便民物品，志愿者每天为群众导诊、指路，协助群众使用自助机等，还帮助少数民族群众消除沟通障碍顺利就医。

仁心铸魂 危难时刻冲在前

“上次村里有人突发心梗，医院志愿者十几分钟就赶到了，还带来了会说民族语言的医生，沟通特别顺畅，病人得救了。”回想起前不久发生的一次紧急救援，百朋镇村民韦大哥满口称赞。面对日常突发医疗需求，该院始终保持应急响应状态，每当接到乡镇卫生院或群众求助，由各民族医护人员组成的志愿急救队迅速集结，无论是山区村屯的急症转诊，还是城区突发的意外救治，志愿队累计完成紧急救援超200次，用行动诠释“白衣天使”的担当。

平日里，该院格外重视榜样力量。每年医师节、护士节、七一，医院都会评选“优秀医师”“优秀护士”，其中少数民族志愿者多次上榜。医院打造的党建长廊等“三廊一路一广场”，处处展示着医者的高尚形象，该院先后涌现出为五保老人挑行李的“扁担医生”王廷建、院外勇救他人的“奔跑天使”黄连丽等典型人物。

匠心强技 守护健康显仁心

该院的志愿服务队，每年都会派专家到社区、卫生院，开展心肺复苏等急救知识技能培训，这一举措既提高了基层医疗救治水平，也完善了医院胸痛中心、卒中中心、创伤救治中心、危重孕产妇救治中心、危重新生儿救治中心的建设网络，让区域医疗救治能力更上一层楼。

作为广西首个结核病防治规范化示范区柳江区的牵头单位，该院还为拉堡镇柳西、金盛社区的5万名群众，开展了约40场结核病筛查和义诊。针对社区内的少数民族家庭，志愿者主动上门讲解筛查流程和防护要点，打消群众顾虑，筛查参与率提升了30%，助力柳江区创建国家无结核社区。同时，该院开通“健康直播”平台，27场专家讲座吸引了约3万人次收看。

齐心奉献 健康柳江聚合力

如今，在“桂志愿”平台上，该院注册的志愿者已超800人，其中侗族、回族、毛南族、苗族、仫佬族、瑶族、壮族等少数民族志愿者占比达25%，大家靠着信息赋能和榜样引领，主动投身志愿服务。针对不同需求，该院还组建了结核病、心脑血管病、视力疾病等专业志愿服务队，开展“健康五进”活动——进社区、进村屯、进学校、进企业、进军营，让健康服务覆盖到每一个角落。

5年来，该院累计举办义诊约500场，惠及群众超4万人次，“五心志愿”品牌先后荣获“柳州市新时代文明实践志愿服务品牌项目”“柳州市优秀青年志愿服务组织”等荣誉。

本报通讯员 梁丽斐 唐文雍

开始新学期 逐梦启新程

9月1日，柳江区各中小学及幼儿园举行了主题鲜明、形式多样的开学典礼，为新学期谱写新篇章。

柳江区第二中学以“八秩烽火铸忠魂·青春逐梦启新程”为主题，吹响新学期集结号。升旗仪式庄严肃穆，歌舞表演朝气蓬勃，诗文朗诵慷慨激昂……学校还对上学期取得优异成绩的学生进行表彰，学生代表现场分享学习心得。2023级10班学生周覃君炎表示：“我会以优秀同学为榜样，全面提升综合素质，不断超越自我，实现新的突破。”

柳江区拉堡小学开学典礼在庄严的升旗仪式后开启。2022级4中队带来精彩的中队展示。在开学安全第一课上，老师们别出心裁地运用情景模拟、视频动画等形式，为学生们讲解交通安全、消防安全等重要知识。学校还特别安排了心理团体辅导活动，帮助学生们快速适应校园生活。“新学期我们将继续关注并激发孩子的潜能，让他们在快乐中学习、在体验中成长。”该校政教处副主任莫丹林说。

在柳州市思贤小学的开学典礼上，该校校长为全体师生讲授开学第一课，鼓励大家以《小学生日常行为规范》为准则，做到文明有礼、踏实巧学、健康成长。随后，活力四射的啦啦操表演精彩亮相。全校师生以崭新的面貌、饱满的热情，携手共赴新征程。

柳江区机关幼儿园全体幼儿顺利返园，老师们精心布置的班级环境让他们眼前一亮。孩子们兴奋地参与“跳高签到”活动，奋力跃起触摸象征成长的新高度。在“升班列车牌”环节，孩子们自豪地领取并展示自己的“车票”，搭乘“升班列车”，迈入新的成长阶段。

本报通讯员 覃柳琴 韦妙 熊珍敏 报道摄影

柳江区拉堡小学学生认真聆听开学安全第一课。

投身“甜蜜事业” 拓展致富新路

——记土博镇琴怀村党总支副书记韦俊

在土博镇琴怀村的连绵群山中，48岁的村党总支副书记韦俊挥起锄头改良板结土壤，推动除草机培育绿肥。从引进脆蜜金桔到推动甘蔗产业转型，从修建产业路打通运输瓶颈到对接电商拓宽销售渠道，韦俊以新农人的情怀深耕土地，以带头人的担当助民增收，与乡亲们在崎岖山路上踏出一条特色农业振兴路。

改土扩种 兴“甜蜜好事业”

近日，韦俊在32亩脆蜜金桔果园中一边忙碌一边说：“去年脆蜜金桔大丰收，品质出众的脆蜜金桔收购价达每斤18.5元，总产值约68万元，为村里30多人提供了就近务工的机会。”这份“甜蜜事业”的成功并非偶然。琴怀村土壤曾受贫瘠土地困扰，2018年起，韦俊抱着“先把土养活”的信念，带领村民全力进行土壤改良，使其适宜脆蜜金桔生长。

“我们的耕地大多位于半山腰，种植脆蜜金桔具有得天独厚的地理和气候优势。”韦俊介绍，山地光照充足、昼夜温差大，利于脆蜜金桔糖分积累，果实口感佳，市场供不应求。今年，全村脆蜜金桔种植面积达210亩。村民梁宁是该村的“脆蜜果王”，种植了100亩脆蜜金桔，成为产业转型的典型代表，他说：“以前种植脆蜜金桔全凭老经验，果小产量低，跟着韦俊学习管护技术后，大果率明显提高。”

政策技术 促“双轮稳驱动”

“脆蜜金桔前景好，甘蔗稳收入，两者结合既能抗风险，又能稳增收，这是我们村摸索出的致富路。”韦俊介绍，除了脆蜜金桔，琴怀村在甘蔗种植上也走出一条产业转型新路子，曾经的桉树林变成连片的甘蔗地。作为广西凤糖柳江制糖有限责任公司蔗管员，韦俊了解到最新的种苗补贴、农机购置补贴等惠农政策后，总是带着补贴政策清单，反复在村里宣传，极大调动村民种蔗的积极性。

韦俊还主动抓住学习机会，积极参与广西凤糖柳江制糖有限责任公司组织的蔗管员培训，系统性学习甘蔗病虫害防治、田间种植管理、肥料用量把控等知识，为其他种植户提供技术指导。同时，韦俊当好社情民意的收集者，听民声、集民意、聚民智，主动收集种植户反馈的问题与田间数据，为后续优化种植方案、落实糖厂政策提供参考。

2024年初，琴怀村甘蔗种植面积已达800亩，今年计划再扩种300亩，每户每亩将增收约3000元。村民刘昌勇说：“今年村里号召扩种甘蔗，我第一时间就报名了。”脆蜜金桔与甘蔗并举，让琴怀村的特色农业种植结构从“单一发展”迈向“双轮驱动”，持续释放发展活力。

修路扩销 卖“大山优质货”

作为柳江区第二届人大代表，韦俊始终铭记自己肩负的社会责任。经过深入调研，他提交了“关于柳江区土博镇琴怀村里仁屯产业路升级改造”的建议，为完善基础设施建设争取到资金与政策支持，推动建成一条长2.7公里、宽3.5米的硬化产业路。该道路连接琴怀村与中村村，覆盖沿线1300余亩农作物区域，极大便利农资和农产品运输。

运输通畅了，韦俊又开始琢磨如何让农产品销售出去。为拓宽销售渠道，他主动对接脆蜜金桔收购商，细化合作方案，明确收购品类、数量和保底价格，使脆蜜金桔的基础销量有了保障。同时，他带领村民扩展电商直播渠道，从直播流程、产品分级包装到冷链物流配送等环节入手，让村里的优质农产品走出大山、打响品牌。

在琴怀村，韦俊将辛勤耕耘与创新举措深植土地，推动脆蜜金桔、甘蔗等特色农业产业发展壮大，成为农民增收、农业增效的有效路径。韦俊说：“新农人的脚步永远在路上，未来，我们将把‘互联网+’思维贯穿农业生产经营各个环节，为传统农业转型升级增添动能，让‘致富果’缀满枝头，让乡村振兴的道路越走越宽。”

本报通讯员 韦莹芸

巩固拓展脱贫攻坚成果 全面推进乡村振兴