

深圳市福田区退役军人事务局

福田区退役军人事务局关于区八届人大四次会议 第 20240300 号建议的答复函

尊敬的张文舒、温柱良、韩金龙等代表：

各位代表在区八届人大四次会议提出了《关于组建“老班长工作室”调解小组的建议》，该建议由福田区退役军人事务局承办，中共深圳市福田区委政法委员会会办。承办该项建议以来，我局高度重视、积极谋划，现将办理情况答复如下：

一是举办矛盾调解实训工作坊，为调解工作“充电”。联合区政法委举办“福田区纠纷发现及矛盾调解实训工作坊”，组织辖区 10 个街道“老班长工作室”成员参加。实训一方面邀请人民调解咨询专家库成员（兼二级心理咨询师）针对退役军人常见问题及需求情况、跟进方式、沟通话术等方面展开授课，内容涵盖退役军人调解工作基本认识、调解各阶段实务工作、调解中的面谈技巧、实际案例研讨等；另一方面开展退役军人心理健康状况调查，分析退役军人心理健康状态及群体特点，引导退役军人及军属提升自我调适能力，实现疗愈减压。计划共开展 10 场纠纷发现及矛盾调解实训，截至日前已完成 8 场，共计 120 余人参加。

二是发挥“老班长工作室”作用，为调解工作“加码”。延续我区前期制定的“一街一特色”老班长工作室工作模式，推动各街道退役军人服务站发挥好“老班长议事会”“老班长调解室”作用，邀请老班长利用自身优势，以“战友情结”“邻里情结”化解“矛盾情结”。

针对有家庭关系困扰、邻里纠纷、个人生活困扰等问题的退役军人，老班长一方面通过“兵说兵话、兵讲兵理、兵解兵心”进行心理疏导，引导正向生活；另一方面积极协调社区党委、街道退役军人服务及时提供关心与支持。今年以来，“老班长工作室”共参与矛盾调解 200 余次。

三是开展“老班长工作室”宣传活动，为调解工作“赋能”。邀请“老兵讲师团”成员担任红色故事宣讲员，引导退役军人成为服务基层社会治理的骨干力量。联合街道、社区、学校开展普法教育、红色教育等宣讲服务，不断提升讲师团成员影响力。截至日前累计开展 9 次宣讲活动，覆盖超 4000 人次，接下来将继续组织 3 次以上宣讲活动；2024 年初，为树立典型、激励典型，我局特别组织采访了 5 位老班长典型人物，就其在协助开展矛盾化解、思想疏导、爱国主义教育、志愿帮扶等方面所做贡献形成深度报道，展示老班长参与基层治理的突出贡献。相关内容在人民日报、深圳特区报、南方都市报、喜马拉雅等媒体平台进行广泛推送，谱写了福田正能量的新篇章。

下一步，我局一方面将继续推进纠纷发现及矛盾调解实训活动，实训结束后推选优秀学员正式组建“老班长工作室”调解小组，进一步丰富基层调解力量；另一方面将继续积极宣扬“老班长”优秀事迹，充分发扬“老班长”的先锋模范作用，激励更多的退役军人为构建和谐社会贡献力量。

福田区退役军人事务局

2024 年 6 月 20 日

（联系人：杨女士；联系电话：0755-83819931）