

福田区退役军人事务局关于区政协六届四次会议 第 2024260 号提案的答复函

尊敬的陶玉斌委员：

您在区政协六届四次会议提出了《组建退役军人“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。现将办理情况答复如下：

一是举办矛盾调解实训工作坊，夯实理论基础。联合区委政法委举办“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，助力参训人员明晰退役军人调解工作的新任务、新要求，为调解工作打下坚实基础。今年共开展 10 场纠纷发现及矛盾调解实训，覆盖各街道、社区，120 余名退役军人参加。

二是成立“老班长工作室”调解小组，丰富基层力量。“纠纷发现及矛盾调解”实训结束后，我局挑选了 70 余名政治素质高、业务能力强的“老班长”成立 10 个街道调解小组，并为老班长们举行了结业授证仪式。“老班长工作室”调解小组的成立，极大地丰富了我区基层调解力量。小组成员运用所学专业知识和技巧，以老兵服务老兵、老兵服务群众的形式，定期“问诊”、及时“把脉”，专业开导、用心服务，及时化解矛盾纠纷、传递关心温暖；同时继续依托“老班长工作室”

积极协调社区党委、街道退役军人服务站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 260 余次。

三是开展“老班长工作室”宣传活动，赋能基层调解。邀请“老兵讲师团”成员担任红色宣讲员，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。今年累计开展 13 次宣讲活动，覆盖超 4300 人次，实现了宣讲活动常态化开展；2024 年初，为树立典型、激励先进，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，我局将继续探索退役军人服务社会的新路径，依托“老班长工作室”调解小组推动矛盾纠纷前端预防、诉前化解，筑牢维护社会和谐稳定“第一道防线”。

福田区退役军人事务局

2024 年 9 月 13 日

(联系人：杨洋；联系电话：83819931)