

调解纠纷 走“新”更走“心”

青岛西海岸新区大场镇有家泽奎调解室打造调解“暖心站”



在西海岸新区大场镇，镇政府着力培育了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。

打造调解“暖心站”

在大场镇“一站式”矛盾纠纷调解中心，有一家“泽奎个人品牌调解室”，由信访办公室负责人、区金牌调解员王泽奎领办，凭借耐心、专业的负责态度，成为群众心中的“解忧驿站”。这一成功实践，正是大场镇矛调中心大力推进个人品牌调解室建设的一个缩影。

大场镇“一站式”矛调中心不断强化对个人品牌调解室的建设保障，坚持按照“成熟一个、发展一个”的原则，规范场所建设，融合地域特色，突出品牌亮点，积极打造各具特色的调解工作品牌，充分发挥本土本行业调解资源优势及调解能手的引领示范作用，着力做“精”个人品牌调解室。

为进一步提升调解效能，矛调中心还建立数字治理平台，实现了调解案件的全过程跟踪管理。

架起群众“连心桥”

日前，大场镇某村低保户李某赶集时与私家车发生车祸，因无力支付1.5万元赔偿款，银行账户被冻结，无奈之下，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



位于大场镇的泽奎个人品牌调解室。西海岸新区供图

出具李某的低保证明，向法院说明情况，账户得以解封，随后组织车主、李某及保险机构进行协商调解。在王泽奎反复劝说引导下，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补偿，避免了李某因账户冻结可能引发的不冷静行为。

王泽奎表示：“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，才能既化事结，又解心结。”自“泽奎调解室”成立至今，累计化解各类矛盾纠纷183件，调解成功率达98.2%，推动全镇矛盾纠纷量同比下降16%，实现了“小事不出村、大事不出镇”的治理升级。

织密基层“和谐网”

泽奎调解室充分发挥“人熟、地

熟、情况熟”的优势，认真倾听群众诉求，用法治思维引导公平公正处理问题，化解难案、积案。

以大场镇村民张某土地确权纠纷为例，村集体将一块樱花地承包给张某，张某对缺棵位置进行了补植，并私自开垦了东侧3.6亩荒地，转包给他人。因高速施工占用林地，张某要求获得樱花地所有地上附着物及3.6亩荒地的补偿金。经过王泽奎多次沟通并结合律师释法，明确了补偿范围。最终双方达成一致，张某获得补植樱花的赔偿金1.8万元。

“矛调中心为个人品牌调解室提供了全方位资源支持，定期开展案例研讨和技能培训，全面提升调解员专业能力；同时，开发数字治理平台，实现矛盾纠纷线上受理、分流和跟踪，确保了调解工作高效运转。”大场镇平安法治和社会工作办公室负责人夏乾峰说。

观海新闻/青岛早报记者 郭念礼 摄影报道

一条热线背后的“流程再造”

“小工单”托起“大民生” 即墨区双线联动架起法治惠民桥

近日，即墨区市民吴先生通过青岛市12348法律服务热线咨询工伤赔偿问题，当天就接到了即墨区司法局工作人员的电话答复。如此高效的办事效率，得益于12348法律服务热线与12345政务服务热线深度融合的创新举措。

建立热线运行新机制

12348热线平台是公共法律服务体系建设的重要组成部分，受人力、物力等方面的制约，原有的工作机制难以有效满足群众的法律服务需求，针对群众反映强烈的“频繁占线”“难打通”问题，青岛市于2024年底实施了12348热线与12345热线深度融合运行新机制，在12345热线设立接听专席，负责接听12348热线所有来电咨询并记录形成工单，按照“属地管理、快速响应”原则，流转至各区市司法局。

为了给即墨群众提供更高效率的服务，即墨区在人员、经费、办公场地等方面给予充分保障，从区法律援助中心、文鼎律师事务所抽调3名精通劳动争议、婚姻家庭、合同纠纷等领域的业务骨干组成热线法律服务团队，根据流转来的热线工单内容，电话回复当事人，对其提出的法律问题予以解答。自2024年12月20日双线融合以

来，即墨区热线服务团队累计办理群众法律咨询工单2832件，群众满意度高达98%，实现了“接单即办、专业解答、高效便民”。在做好12348热线工单办理工作的同时，即墨区还持续做好区法律服务热线的运行工作，安排律师每日坐班，即时答复来电咨询及接待来访群众，与12348热线相辅相成，互为补充。

“小工单”托起“大民生”

“张先生您好，这里是即墨区司法局，关于您在12348热线上咨询的拖欠货款问题，由我为您解答。”在即墨区法律服务热线办公室里，工作人员正在紧张地忙碌着。3部电话、1台电脑构成了连接民生的“最前线”，孙冰仪律师的电话机旁，摆放着厚厚的一摞工单，密密麻麻记录着每一条工单的处理情况，“每天少说也有七八十个工单，我们严格按照‘接单、研判、答复、反馈’闭环工作流程，细致答复每一个问题，让群众诉求‘件件有回应’。”

家住通济街道的刘先生是“双线联动”的第一批受益者。刘先生曾就职于一家民营企业，年前企业以业务调整为由将其辞退，刘先生就赔偿金问题多次与该企业负责人协商未果，

通过12348热线提交咨询后，工作人员为其讲解了相关条款，还指导他收集证据，最终刘先生通过仲裁成功维权。

“每个工单背后都是群众的‘急难愁盼’，群众有法律问题，只需拨打12348热线说明诉求，剩下的交给我们。”即墨区法律援助中心负责人侯军喜介绍，“对于复杂问题，我们的工作人员还会与其他经验丰富的律师对接，为当事人提供‘定制化’解决方案，力求回复更权威、更专业，并确保每份工单都在规定时间内办理完成。”

热线传递法治温情

春节期间，即墨区法律服务“不打烊”，制定热线应急处置预案，及时办理12348法律咨询工单、接听88510148咨询来电，用高效专业的服务架起一座“法治惠民桥”。“双线融合并不是简单的号码合并，而是通过流程再造、资源整合，让公共法律服务更贴近百姓需求。接下来，我们将进一步优化服务模式，加强法律咨询问题知识库建设，提升公共法律服务质效。”即墨区司法局局长王平健说。

当暮色降临，热线办公室的灯光依然亮着，那里传来的每一声“您好”，都在传递着这座城市的法治温情。

观海新闻/青岛早报记者 康晓欢 袁超 通讯员 孙静秋 杨超

市北

即墨

瞰资讯

联审快批 为民生项目“清障”

“本来计划下个月开工，审批部门为我们召集多部门联审快批，我们可以早开工了，真是太感谢了！”青岛水务集团益水公司总经理李达说。城乡供水涉及千家万户，今年老旧供水管网改造列入2025年市办实事，涉及市北区22条改造路段，市北区行政审批服务局打通审批“经脉”，将多个审批事项打包并联，组织交警、城管等部门现场联合勘验，当天提交，当天审批，以最快速度助力“民生项目”变“民心项目”。

聚焦民生小切口，市北区行政审批局通过优化审批流程、提升行政效能，将占用、挖掘道路所需办理的市政设施建设、涉路交通安全审查、树木迁移等审批事项打包并联，创新推出道路占用挖掘“一件事”。改革后，申报材料精简达30%，审批环节减少近50%，实现申报材料“一次交”、工程审批“并联办”，有力保障重点项目顺利实施。

依托全市工程建设项目审批管理系统市政公用报装模块，打通关联审批通道，推行“并联申请、集成办理”的全流程服务模式，将“多个事项、多次申报”变为“一次申报、一事全办”，企业只需一键提交即可完成多个事项的在线申报、材料上传和跟踪查询，多部门同步开展审查审批，线上反馈意见，限时集成办结。对燃气工程、电力管线工程等项目占掘道路审批，实现受理踏勘一体办理，办理时间由法定时限20个工作日压缩至最短1个工作日。目前，青岛排水有限公司“兴德路雨污水翻建工程”等40余个项目已通过“一事全办”模块完成审批。

观海新闻/青岛早报记者 杨健 通讯员 张予宁

完成年度排污许可证 执行报告填报

排污许可执行报告是排污单位自证守法的重要依据，提交执行报告是排污单位落实环保主体责任的重要环节，可有效降低排污者环境违法风险。为强化管理，提升排污许可证实施效能，青岛市生态环境局即墨分局本着“听民声、接地气、办实事”，方便企业、服务企业，提高效率的原则，多措并举帮扶企业提高排污许可执行报告提交的效率和质量。

“前期，我们通过排污许可管理信息平台，全面梳理辖区内涉及填报排污许可证执行报告的企业清单，通过短信、电话、微信工作群等多种渠道，及时向企业传达相关要求和上报时间节点，确保企业知晓率达到100%。”市生态环境局即墨分局环境管理一科相关负责人隋一昕介绍。在指导帮扶过程中，市生态环境局即墨分局建立了“线上互动+线下服务”工作机制，线上审查企业申报材料及填报内容，线下组织业务骨干指导帮扶，杜绝企业填报漏洞，减少不必要的修改，严格把控排污许可执行报告的质量和执行率。

对未完成排污许可证执行报告年报填报的企业，提供“一对一”个性化的帮扶指导。

观海新闻/青岛早报记者 康晓欢 袁超 通讯员 刘海豹