

# 上海市首个社区法治服务中心做好“一站式”“老娘舅”为居民解忧

## 小事不出居委会 大事不出街道

本报讯(记者 江跃中)一名独居老人去世后,家里拾取的杂物无人清理,散发异味影响邻居生活,其在上海的亲妹妹对帮助清理杂物有顾虑,怕远在外地的哥哥家对清理费用和今后房屋处置和继承问题有异议,故一直没有行动。在静安区临汾路街道法治服务中心的介入下,调解员和律师与妹妹沟通协商,协助其向哥哥发函告知,并由居委会出具证明,表示清理后的房屋可由其出租,收入的房租抵消垃圾清运保洁等费用,迅速妥善地解决了矛盾。记者21日从街道获悉,作为上海市首个社区法治服务中心,临汾路街道社区法治服务中心自今年1月成立以来,致力于“润物细无声”地解决邻里纠纷、家庭矛盾、财产纠葛等清官也难断的“家务事”,还在疫情防控、加装电梯、食品安全、交通法规、生活垃圾分类与人民群众休戚相关的方方面面,提供矛盾调处、法治保障和政策咨询等,这个“一站式”集体“老娘舅”,让社区居民尽享“法治红利”。

### 破除了条线壁垒

岭南路某弄6户家庭曾因楼内邻居的习惯头疼不已——邻居收集垃圾并堆在家里和楼道多年,恶臭四散,老鼠横行,居委会和楼内居民多次劝说无效。

社区法治服务中心成立了专项工作组,安排人民调解员和信访代理员入户走访,实地采集证据,与存在堆物扰民的居民侯某积极沟通协商;律师和心理咨询师为周边邻居解疑答惑、安抚情绪。其间,法治中心还委托派出所和城管中队对侯某联合约谈,共同解释《民法通则》等相关条款;专业律师以该楼单女士等为代表的居民,共同向侯某提起相邻权纠纷诉讼。立案受理后,静安区法院将庭审安排在法治中心内的“社区法庭”进行公开审理,在方便居民旁听的同时,也起到了宣传警示的作用。判决后,法治中心牵头城管、派出所、人民调解员等配合法院共同完成了执行,清理垃圾5车,袭扰居民多年的恶臭鼠患终于消失了。

临汾路街道社区法治服务中心将公共法律服务体系和大数据分析研判机制融入矛盾化解工作体系中,把辖区内的人民调解、信访咨询、诉调对接,司法、行政、公正、律师等进行融合,实现了基层法治工作“整体性转变、全方位赋能、革命性重塑”,破除原来单打独斗、条线壁垒,实现了以“合作治理”为理念的新型社区治理模式。“一个案子、一个平台、一个队伍、一套流程”,实现了小事不出居委会,大事不出街道,矛盾就地化解。

### 实现“服务零距离”

辖区内某小区边上有个幼儿园,平时户外活动声音较大,小区高层楼内多名居民投诉,有些因老人午休被打扰,有些上夜班的上班族休息不好。今年4月,该楼居民因不堪噪声高空抛物泄愤,幼儿园投诉到法治中心。法治中心立即召集相关单位、人员开会,对双方进行民法典的普法宣传和教育,指出居民应当通过合理合法的途径反映诉求,不应该用

高空抛物这种危险行为进行发泄,园方也应充分考虑日常运营对周边居民的影响,避免损害居民权益。经沟通协商,居民们意识到一时冲动有可能触犯法律,幼儿园也加强了管理,居民和幼儿园矛盾很快得到了解决。

临汾路街道社区法治服务中心选址在临汾核心区,在2.12平方公里的辖区内,以“服务便利性”为出发点,每个方向来的居民,到法治中心用时不会超过15分钟。中心拥有“信访接待、邻纷调解、法律诊所、一门通释、社区法庭、心灵驿站、安置帮教、党群同心”8大功能服务室,以“全龄段、全业务、全流程、全领域”的一站式社区法治服务体系,一门通办解决问题,形成闭环,实现“群众少跑腿、服务零距离”。

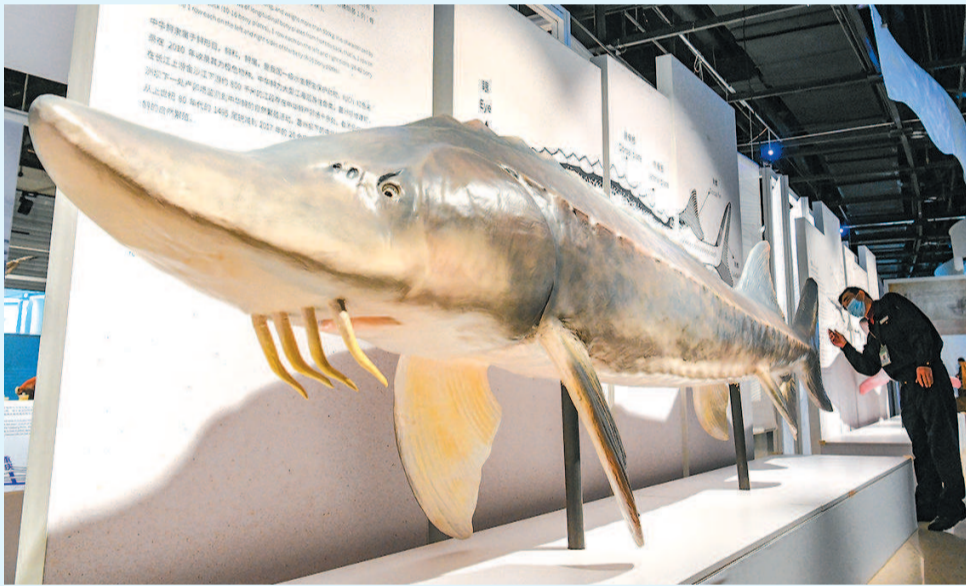
服务中心全年365天律师在线,每周5天工作日律师在岗,24小时在线为居民提供各类专业咨询,小区重大事项需要征询、听证、沟通,居民们也可以方便地把专业律师请到小区。今年,中心已为居民提供法律服务时长达2000小时,政策、法律、心理咨询1600余次。

## 认识长江鱼 参与大保护

近日,由上海科技馆主办的“大江行地”长江主题科普展在上海科技馆地下一层临展二厅拉开帷幕。这是国内首个科技、文化、艺术融合的综合性、全面性长江主题科普临展,引导观众认识长江、参与长江大保护。展览现场,长江大型珍稀鱼类模型——国家一级保护动物白鲟、中华鲟和国家二级保护动物胭脂鱼的模型亮相,真实还原了3个物种在野外记录中达到的最大体型:白鲟7米、中华鲟5米、胭脂鱼1.4米。

图为展览中的中华鲟模型

本报记者 孙中钦 摄影报道



## 新民随笔

### 蓝马甲的小册子

潘高峰

听说过红马甲、绿马甲、黄马甲。最近又了解了一个新词:蓝马甲。蓝马甲是干什么的?他们也是一群志愿者,从事的是面对面、手把手帮老人跨越数字鸿沟的事业。

前些天,在一次对蓝马甲的采访活动上,拿到了一本他们编给老人的小册子,上面都是老人在使用手机等智能终端时遇到的问题。怎么连接Wi-Fi,怎么改大字体,为什么老是提醒内存不够……这些问题对大多数年轻人来说非常简单,但却是很多老人无法逾越的难题。

读着这本浅白得有些“可爱”的小册子,很容易让人想到牙牙学语时,父母是怎样耐心地一遍遍教我们说话,教我们学习最简单的生活常识。但当他们老去,慢慢跟不上时代脚步的时候,我们中的很多人却没有了当年父母那样的耐心和时间。

去年,上海崇明警方接到银行报警,一位老人要给一个外地账户汇款,很可能遇到了骗子。民警到场劝说过程中,老人的一句话让民警险些落泪:“女儿电话也不打,还是骗子和我说的话多。”

还有一个真实的故事,也一直被我拿来举例。一位老人给蓝马甲的“暖洋洋热线”打电话咨询:“我找不到手机上的软件在哪里了,怎么办?”客服告诉他:“不要着急,首先,请返回桌面。”电话那头沉默了一阵,传来窸窸窣窣移动的声音。“我到桌子边上了,然后呢?”这位“95后”的客服说,从那以后,“回到桌面”就成了自己工作中的禁用词。

据说,蓝马甲服务热线的一名客服一周会接到2000多通老人来电咨询,他们对如何操作手机求知若渴,大多是希望由此加深与子女、孙辈的沟通,甚至有老人打电话就是想知道,什么是“yyds”。这其实正是蓝马甲存在最大的意义:飞速发展的社会,有时候也需要慢下来,给老人更多耐心和陪伴。当家庭成员没空时,就要有社会力量跟上。面对面,手把手,虽然看起来效率不高,很“笨重”,却是最贴近老人的方式。帮3位老人识破骗局,教5个老人连上Wi-Fi,都是成功。

## “鸡鸭村”变身“小洋楼”

### 徐汇区龙华街道龙华新村“拆落地”惠及老百姓

龙华新村处于上海的黄金地段,毗邻龙华烈士陵园,与上海体育场仅隔着一条内环道路。走近小区,是一排排簇新的6层楼房,往里走,还有几幢洋气又气派的尖顶两层楼房,外墙都是鹅黄色与褐色相间的暖色调,绿化赏心悦目。地上画着停车的白线,车子停得整整齐齐。“地方还是老地方,但眼睛一眨,‘土味’的‘鸡鸭村’就成了洋气的‘小洋楼’,我刚拿到新房钥匙时还以为走错地方了。新家还多了9个平方米,老房也有春天啊!”回迁的夏承珍阿姨喜悦之情溢于言表。

夏阿姨带着记者走进刚刚入住的新居,二室一厅的房子整洁温馨,墙面雪白,地上铺着浅灰色地板,卫生间还做了干湿分离。“煤卫独用了,房间明亮了,下雨天不用‘看海’了,家庭矛盾、邻里纠纷少了。”

### 10平方米搭二层小楼

龙华新村小区总建筑面积约2.6万平方米,由8幢售后公房、18幢使用权房组成,总户数530户,常住人口2211人。小区里最早的房子建于上世纪五六十年代,由于历史原因,房子破旧,煤卫合用,小区环境脏乱,屋顶漏水,一楼湿答答,以至于很多居民家的墙壁整片整片地发霉。在这个“土味”的城中村里,不仅有居民“开荒辟土”种蔬菜,还有人养了鸡鸭“自给自足”,由此得了“鸡鸭村”的外号。夏承珍阿姨说:“小区里还曾发现有蛇出没,过去的

老房子走进就有一股霉味。龙华街道龙华新村居民区党总支书记吴菊玲告诉记者:最夸张的是有近10平方米建筑“长高长胖”,搭成了160多平方米的二层小楼。

为了加快城市更新步伐,提升龙华历史风貌区整体品质,多渠道、多途径改善市民居住条件,徐汇区决定对龙华新村实施整体旧改,旧房推倒重建。旧改被称为“天下第一难”,“拆落地”项目却比旧改还要难,因为缺乏政策支撑,只有挨家挨户到居民家做工作,让居民同意、满意才能实施。“拆落地”,是指居民先搬离老房在外租房过渡,由政府将老房拆除在原址重建,待房屋竣工后居民再回搬,项目意向、改造方案和签约率必须征得以上的承租人(产权人)100%同意。但往往这个时候,邻里矛盾、社会矛盾、家庭矛盾就会统统爆发出来。

### 最长谈心达6小时

项目推进中最大的“拦路虎”是拆违,小区不少居民存在兄弟合住、三代同堂等实际困难,也有的家庭居民患有大病、失业,以租养家,更多的是为改善自身居住困难而建。龙华街道成立专门小组,召开居民会议,宣传政策、方案,同时上门排摸房屋信息和家庭情况,形成“一户一方案”。对三代同堂或有特殊需求的居民,通过邻里调剂的方式,让他们选到心仪的楼层。

吴菊玲是2020年8月调到龙华新村小区的。每天下班后和双休日,她和街道、居委同事一起上门做居民工作,“今天这两个人上门,做不成功,明天换两个人再去。面对不合理诉求,我不从正面‘杠’,一次不行就两次、三次……”最多的一户家庭,她上门跑了10来回,最长一次谈心长达6小时。

过渡要找房子,但因为过渡时间不长,居民中还有不少高龄独居老人、生大病的居民,没人肯租房给他们。街道和居委工作人员跑遍附近房屋中介,收集租房信息供居民选择,有些老年人希望租住地离医院、菜场近一些,大家也一一满足要求。工作人员又排摸街道辖区内居民可出租的房屋,为双方牵线搭桥。

龙华街道相关负责人说,龙华新村小区总共拆除了173户居民的存量违建,建筑面积3250平方米。明年春节前,小区居民都将搬入新居,改造后每户居民增加了5至9平方米不等的面积,都有了独立煤卫设施和更合理的空间布局。小区内还将配套邻里汇、社区食堂、日间照料中心、卫生中心等,未来再考虑为小区加装电梯。

本报记者 袁玮

江苏银行“G60科创贷”  
单户信用贷款最高可至5000万元  
详情咨询:021-22258276