

化解老人自杀危机,调处姐弟继承矛盾,平息讨薪群体事件……

一间8平方米的魔法小屋

首席记者 潘高峰

今年2月8日,春节刚过。上海12345市民服务热线接到一个电话。电话那头,一个悲伤的声音啜泣着说:“同志,我想自杀!我82岁了,儿子还在‘啃老’,我的退休金都贴给他了,活不下去了呀。”

有老人说要自杀!热线迅速转为警情下发,民警火速上门,将金老太和儿子范先生请进凉城新村派出所一间8平方米的小屋。在这里,民警、街道司法所调解员和律师一边安抚老人,一边运用专业法律知识,找到了一个意想不到的解决办法。患有抑郁症的老人,最终放弃了轻生的念头。

一年多来,类似的故事,不断在这间名为“虹馨”的小屋里上演。而这样的小屋,目前已覆盖虹口区所有派出所。

据统计,仅去年一年,通过派出所、街道司法所和律师事务所“三所联动”,就有150多起社区矛盾纠纷化解在萌芽状态,不仅成功实现动态隐患清零,也让老百姓感受到“法在身边”的安心,形成了“有事找法”的共识。

怒气、怨气、火气,化作和和气气,这到底是怎么做到的?



老母想要自杀

昨天,记者来到“三所联动”最早试点的凉城新村派出所一探究竟。

一进门,就看到右手一间屋子房门上挂着“三所联动”人民调解工作室(见图)的牌子,下面详细列明了周一到周五的接待时间。门的左侧,插着当天调解值班民警柯佳、调解员王薇和律师聂玲艳3块名牌。

透过门上的玻璃向内看,屋里摆着一张桌子,六把椅子,一位男子正在与民警、调解员和律师交谈。一问,巧了。这位就是一个多月前“老人打电话说要自杀”事件的当事人、金老太的儿子范先生。前来咨询的他,说起一个多月前那一刻,依然感到愧疚和后悔。

“没想到妈妈会有自杀的想法。”范先生告诉记者,几年前,他前妻因经营服装生意失败,欠下80多万元的债务。当时他们夫妻俩还没离婚,他是借款担保人,妻子拖欠还款成为“老赖”,他也受到牵连,被闵行区人民法院冻结了每个月有固定薪资的银行卡用于还贷。

“实在没有办法了,我和前妻离婚后,吃住都在我妈这里。平时妈妈心疼我,还经常补贴我一点,我也很努力在外面打工,想尽早把钱还掉。”范先生说,父亲2007年过世后,妈妈就患上了抑郁症,后来慢慢吃药好了一点。这次欠款和离婚的事情发生后,他发现妈妈又开始吃药了:“我心里也急,但没什么办法。”

民警柯佳弄清事情的来龙去脉后,和调解员王薇、律师聂玲艳一同“会诊”。聂律师有着十多年纠纷调解经验,她分析范先生和前妻的法律权利义务之后,认为范先生可以依法向承办法院申请在冻结银行卡中提取每月最低生活保障金,以渡难关。

起初,金老太和范先生还将信将疑。但在聂玲艳专业的解释和手把手的帮助下,老人悬着的心终于慢慢放下,相关申请事宜也很快启动。“真的很感激,我对法律了解

短评

新时代的“枫桥经验”

潘高峰

一次口角引发的怒火,如果不加控制和疏导,可能酿成意想不到的悲剧,成为平安社会的重大隐患。虹口区“三所联动”机制的成功之处,就在于走出警方处置的闭环,综合运用各种社会力量,成功实现“动态隐患清零”,把问题解决在萌芽状态,大幅降低社会治理成本。

这让人想起了全国推广、历久弥新的“枫桥经验”。57年前,浙江省诸暨市枫桥镇干部群众创造了“在党的领导下,发动和依靠群众,坚持矛盾不上交,就地解决,实现捕人少,治安好”的经验,成为我国社会治安综合治理的一面旗帜,至今充满活力。

2013年10月,为纪念毛主席批示“枫桥经验”50周年,习近平总书记对坚持和发展“枫桥经验”作出

重要指示,强调要适应时代要求,创新群众工作方法,善于运用法治思维和法治方式解决涉及群众切身利益之间的矛盾和问题,把“枫桥经验”坚持好、发展好,把党的群众路线坚持好、贯彻好。

的确,“截”“堵”“控”的传统思维模式和管理手段,已经远远不能适应“网络化”“全球化”带来的社会治理新要求;互联网、大数据、智能化等信息技术的广泛应用,既为基层社会治理提供了新技术手段,也提出了新挑战,为“枫桥经验”注入了新时代内涵。

从“三所联动”到“3+N”,我们欣喜地看到,上海的探索创新,不仅做到“动态隐患清零”,保一方平安,也为推广“枫桥经验”,实现“良政善治”目标,提供了新的成功样本。

不多,也没钱找律师咨询。”范先生说,虽然妈妈的事让他心里很不好受,但这次能够得到“虹馨”调解工作室的帮助,是不幸中的万幸。“有律师帮忙,妈妈特别相信,我心里也有底了。”

弟弟打姐耳光

一直以来,矛盾化解、纠纷调解多以民警和人民调解员为主,为何虹口分局凉城新村派出所会试点引入律师这支第三方力量?

凉城新村派出所所长李嘉懿告诉记者,凉城地区老旧公房多,人口密度大,老龄化程度高,和地区特点相关的家庭矛盾、邻里矛盾、停车矛盾十分突出。去年全年接报的1万多起110警情中,各种纠纷类的就占2300多起。“很多矛盾看起来是小事,但如果不及及时解决在萌芽、化解在基层,就有可能小事变大,甚至出现民事转刑事、刑事转命案的悲剧。”

李嘉懿认为,金老太的故事其实很说明问题——纠纷化解,无非靠情与理,人民调解员善于换位思考以情动人,当“老娘舅”,但随着市民法治意识的提升,很多人对法律有所了解,却又一知半解,这时候就

需要专业人士介入,起到一锤定音的作用。“如果没两把刷子,有时你甚至说不过被调解对象。”

“我弟弟打了我三个嘴巴子!”今年1月7日深夜,虹口警方接到一起110报警,报警人吴女士的弟弟冲到她家中大打出手,还扬言“要在阳台上大便”。

亲姐弟怎会如此水火不容?冰冻三尺非一日之寒,两人因房产纠纷已闹了两个多月。原来,吴家姐弟有个独身的舅舅,之前十多年一直由吴女士照顾养老。最近两年,因吴女士要做钟点工挣钱养家,抽不出时间,弟弟吴先生就照顾得比较多一些。舅舅名下有一套房产,眼看自己年事已高,就约定把房子留给姐姐,由姐姐给弟弟房价30%的钱作为补偿。

原本安排得妥妥当当,没想到去年底吴女士把房子过户之后,就没了下文。吴先生多次找姐姐讨说法,但姐姐一时也拿不出钱来,结果矛盾越来越激化,闹到了今天这一步。

清官难断家务事,民警也无法断定谁是谁非。但如果事情不解决,矛盾就有继续激化的可能。吴家姐弟被请进了“虹馨”人民调解室。经过先后两次调解,律师李锦洲找准了问题的症结:姐姐贸然将

房产过户的行为,让弟弟非常不满。虽然姐姐承诺一定会给钱,但他还是担心一旦舅舅不在了,口说无凭,自己缺乏保障。

如何才能打消吴先生的疑虑?调解中,律师告诉吴先生,不妨签订一份双方都认可的协议,这是具有法律效力的,双方都能得到保障。

今年3月3日,在民警、调解员和律师的见证下,吴家姐弟签订协议,约定姐姐按月分期支付补偿弟弟的款项,5年内付清;在此期间,房产不能出售;一旦舅舅不在了,姐姐必须一次性付清所有欠款;对舅舅的赡养责任,由姐姐承担90%,弟弟承担10%。

协议一签,大家都松了一口气,也开始愧疚于被误会冲昏了头脑,忘了亲情。调解会还没结束,姐弟俩的手已经握在了一起。

从“3”到“3+N”

去年底,虹口区四川北路派出所接报一起讨薪类警情。一家海鲜店有十多名装修工人因劳资纠纷向店主邵先生讨薪。邵先生不但不理,手机也一直关机。讨薪工人情绪激动,一个不慎就可能酿成群体性治安事件。

接警的民警将工人们带到派出所,又将店主邵先生传唤至派出所。“三所联动”机制立即启动。这回,除了街道司法所人民调解员、法律援助律师之外,警方还引入了劳动监察部门。

从释法说理到教育训诫,经过各方努力,劳资双方当天就谈妥了薪资支付方式,店主签订承诺书,很快就将工人的工资发放到位。一场群体性事件的风险消弭于无形。

据虹口公安分局局长柳国青介绍,今年,在“三所联动”矛盾纠纷化解机制1.0版的基础上,虹口警方积极探索2.0升级版,正在构建“3(三所联动)+N(区职能部门)”的新机制。让“遇事找法,法在身边”成为大家的共识,切实做到“平安不出事、矛盾不上交、服务不缺位”。

目前,已经引入的部门包括教育、民政、人力资源和社会保障、生态环境、住房城乡建设、卫生健康、市场监管、房屋管理等,根据矛盾纠纷的具体情况,由区域运中心平台或街道分别牵头不同单位的专业人员参与,充分整合各种资源,全力调处化解矛盾。

警方还化被动为主动,构建矛盾纠纷“主动发现机制”。通过综合运用重复警情核查等数据模型,对110警情、12345热线、窗口接报、信访受理的信息作出研判,同时深入社区、商务楼宇、重点单位等,动态排查挖掘“隐形”矛盾,然后主动“送调上门”,并定期开展回访,通过与法院诉调中心对接,申请司法确认、强制执行等手段,提高调解协议履行效率,破解矛盾纠纷化解“最后一公里”难题。

去年12月到今年1月,虹口区嘉兴路派出所研判分析发现,有同一地址短期内先后报出7起警情,从最初的报骚扰,逐渐升级为拉电闸,最后竟然变成报“抢劫”。虽然调查发现,这一切都只是由父女之间的房产纠纷引发,警情存在夸大成分,但警方还是主动开展调解,成立了由派出所领导牵头的纠纷调解工作小组,依托“三所联动”机制开展矛盾化解,促成双方达成共识。