



### 快评

## 良方在手 对症下药

“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”,这是历久弥新的“枫桥经验”。

上海虹口,全市人口密度最高,老龄化严重,不少老公房还有历史遗留问题,各类纠纷频发发生……如何使矛盾不上交,化解在基层?在虹口公安分局的积极推动、虹口区各行政管理部门的共同参与下,“虹馨·三所联动”机制已有不少生动实践。

良方在手,还需根据辖区特点“对症下药”。

于是,“虹馨”融入了社区议事厅——调解工作室在全区195个居委全覆盖,选择民事诉讼领域经验丰富的律师作为法律顾问。目前,虹口已基本实现“每3个居委有1名律师”的配置,将法律服务提供到百姓身边。

“虹馨”入驻了商圈警务站与高端商务楼——在瑞虹天地太阳宫、北外滩来福士等“网红”商圈警务站,或是北外滩商务楼宇,就能及时调处消费、雇员、租赁等纠纷,助力优化营商环境。

“虹馨”还联动旧改调委会,走进了工地——当前,虹口有大型工地、工人生活区55处,务工人员近1万人,动迁矛盾、劳资纠纷、工伤赔付、工程“邻避”等问题隐患量大面广,亟需提升纠纷调处效能。

经过半年发展,“虹馨”已经走出派出所,走出了警方处置的闭环,联动更多力量,不断提升化解矛盾的精度、广度、深度,推进基层社会治理持续创新。未来,我们共同期待着“魔法小屋”继续因时而变!

杨洁

# 虹口「魔法小屋」实现居委、商圈全覆盖

## 「虹馨」显魔力 化怨气为和气

北外滩来福士商场里的警务站,也是调解工作室,名为“虹馨”。2021年,虹口公安分局9家派出所都设立了“虹馨”调解工作室,派出所、街道司法所、律师事务所“三所联动”,释

法明理,将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

今年3月,本报所刊《一间8平方米的“魔法小屋”》,聚焦“虹馨”化怨气为和气的“魔力”。如今,“三所联动”机制再升级,原设在虹口各派

出所的“虹馨”调解工作室,逐步向社区议事厅、商圈警务站、高端商务楼、建筑工地等延伸,今年已接待法律咨询1300余人次,调解各类纠纷523场次,品牌效应更加显现。

### 断家务事 矛盾不上交

“我跟你妈离婚那么多年了,凭什么不让我再婚?”

家住水电路的戴老伯(化名)今年80岁,与前妻、女儿同住一个屋檐下,关系却一直不好。最近,老伯交了一个56岁的四川籍女友,还想与对方领结婚证,这引起女儿的强烈反对,坚决不肯给户口本。

“父女俩每次吵架动静都很大,弄得家里一片狼藉。”这家人的矛盾已持续多年,居委干部看在眼里,也十分无奈。凉城新村派出所民警方芳上门了解情况发现,父女俩多年前就因为房屋份额分配产生过矛盾。劝说两人半天未果,方方便想到了“虹馨”。“何不请律师来分析一下?”

8月4日,方芳把父女俩约到了

“虹馨”调解工作室,一同在场的还有律师与人民调解员。

女儿开始诉说自己的顾虑:“56岁的女朋友,和我差不多大,出于什么原因要嫁给80岁的父亲?”她担心,父亲再婚后会把继母带回家住,而现在这套两室一厅的房子,根本住不下更多的人。更何况,从年龄结构看,父亲日后先于继母百年,法律层面上,自己还要承担起赡养继母的义务。

戴老伯一听,气得吹胡子瞪眼:“我现在是单身,婚姻自由!儿女不孝,我为什么不能找一个能照顾自己的人共度晚年?”

律师与人民调解员敏锐地发现,这家人的矛盾主要源于当年房产的经济纠纷尚未解决。最终,律

师分析了父双方的利益分歧,引导他们通过法律途径解决房产纠纷。戴老伯也与女儿达成协议,不再提结婚的事。

“老娘舅”并不好当。“都说‘清官难断家务事’,像这样的‘家务事’如果放任不管,却有可能不断激化,甚至转化为治安甚至刑事案件。”虹口公安分局治安支队副支队长李栋庭坦言,“三所联动”就像是一把梳子,将凌乱的家庭纠纷“梳”出条理,把矛盾化解在社区最基层。

李栋庭介绍,目前“虹馨·三所联动”调解工作室已实现全区195个居委全覆盖。不仅如此,一些曾经的“治理盲区”也没有被遗忘。“比如在四川北路派出所辖区的荣欣大厦,这是一栋不属于居民区、没有居委的商住两用楼。如今,‘虹馨’也在大厦里设立了。”

### 送法上门 平安不出事

“虹馨”提供了一个沟通与解决的平台,为构建和谐平安辖区打下基础。

“无良庸医!”今年8月7日,水电路一家宠物医院门口,被愤怒的王先生放上这样一块牌子。因为影响经营,店长张医生报警求助。

江湾派出所民警了解发现,原来,王先生的爱犬原本送往这家医院做绝育手术,由张医生操刀。谁知,宠物狗术后却出现腹膜炎等症状,转院后救治无效,不得不实施安乐死。而在与张医生沟通过程中,对方拒绝书面道歉,甚至一度消极回避。这样

的态度让王先生无法接受,于是便有了先前这一幕。

类似的“激烈维权”也发生在凉城一村。5月下旬,居民们惊讶地发现团购买回来的酱鸭已经霉变,微信群内一下子沸腾起来。部分居民认为,“团长”应该支付“退一赔十”的惩罚性赔偿。为此,一些情绪激动的居民甚至聚集到她家楼下讨要说法。

“近年来,疑难复杂纠纷呈上升趋势。像这类矛盾,仅靠公安民警的治安调解、司法所的人民调解,很难得到根本性解决。于是,我们在‘三所联动’中引入律师资源。”虹口区司

法局人民参与和促进法治科工作人员王培莉表示,公安民警维护秩序稳定,人民调解员以情理动人,律师厘清法律权责关系,“三所联动”其实也是一种职能互补,提升“1+1+1>3”服务效能。

上述两起纠纷,都在“虹馨”调解工作室化于萌芽、止于诉前。

“目前,宠物的医疗事故还没有专业机构做第三方鉴定,也很难举证。如果没有‘三所联动’调解,店家是消极回避的,可能觉得赔一点钱就了事了。”王先生说,经过调解,宠物店终于承认了自己应该承担的责任,赔偿了相关费用,也出具了书面道歉。“我想要的就是一个公道。”双方于8月13日签署协

议,并且当场履行了义务。

针对“团购酱鸭霉变”事件,由于疫情原因,凉城新村派出所则将“虹馨”调解工作室搬到了“线上”。一个新群很快建立,有社区民警、居委干部、人民调解员与律师一起“入驻”。一方面,律师对居民释理,提出专业意见:“根据《民法典》及相关法律规定,非营利性‘团长’只有被证明有故意或者重大过失的情形下才承担法律责任,售后服务的承担主体是销售者和商品的生产者。”另一方面,市场监督管理所、民警、居委干部向团购居民电话调查询问,确定了“团长”开展团购并非以营利为目的。经过调解,双方也达成了由“团长”先行出资垫付居民退款,再向销售方要求退款的方案。

### 业务对口 服务不缺位

在四川北路街道劳动监察部门工作的董德胜没有想过,自己有一天也会成为附近派出所的“常客”。原来,每每遇到劳资纠纷,“虹馨”调解工作室就会邀请“业务对口”的董德胜出马。

“第一次来派出所还是去年,附近一家宾馆发生了食堂员工讨薪事件。一位女士报案说,自己已经两个多月没有收到薪资了。这当中有好几层外包关系。”董德胜说,

经过各方努力调解成功后,紧接着又来了7名食堂员工,大家遭遇了大致相同的情况。

经过调解,这些员工安心了,他们成功拿回了被拖欠的血汗钱。董德胜也安心了:“原本这类劳动仲裁就是由我负责,现在相当于前置处理了。”四川北路派出所副所长邢雪峰也安心了:“避免了一场可能发生的群体性事件。”

除了劳动监察部门,还有建管

委、商务委……“三所联动”的“三”就像是一个起点,联系起更多职能部门共同参与,形成了“3+N”的机制,高效运转。

例如,涉及大额赔付款或履行周期较长的民事纠纷中,当事人常常存在较多顾虑,甚至还有调解后“反悔”的现象。

对此,虹口区人民法院诉调速裁团队表示,双方当事人可以自愿申请司法确认,若后续一方未履行,另一方即可以向法院申请强制执行。目前,虹口公安分局已在区委

政法委支持下,与区法院建立“重点类”纠纷“一事一议”机制,打通调解、诉讼、兑付赔偿的“一站式”解决纠纷绿色通道,提升矛盾化解后的执行效率与效果。

“对于我们来说,主管部门共同介入是相互借力,更容易完成调解。对于百姓来说,不用再自己去找相关部门,少跑腿,也是一种服务不缺位。”在邢雪峰看来,“虹馨”不仅是调解纠纷平台,更是为百姓提供法治宣传、法律服务的平台。

本报记者 杨洁