

进百家门 访百家情 解百家难 暖百家心 主题教育大走访

万家灯火烦心事 “宜馨法苑”一站解

社区解纷 和“法庭见”说再见

学思想 强党性
重实践 建新功金牌调解员
细致耐心“听诊”

这几天,家住普陀宜川一村的张女士,收到了一封来自宜川路街道“宜馨法苑”的调解通知书。此前,一家五兄妹因父亲生前留下的房产继承和户口问题产生长达十几年的积怨终于得到了和解。房产之争引发亲情不睦,社区又是通过怎样的手段来化解家庭矛盾的呢?

这一案例,是“宜馨法苑”众多纠纷调处化解的一个缩影。辖区面积2.2平方公里的宜川路街道,常住人口约11.9万人,人口密度是中心城区的2倍,老年人口多、外来人员多、老旧小区多。各类矛盾问题多发且复杂。

街道通过持续开展“进百家门、访百家情、解百家难、暖百家心”大走访,主动深入居民区,摸清潜在矛盾。社会治理的最好办法,就是将矛盾消解于未然,将风险化解于无形。为此,街道创建了方便老百姓反映诉求、化解矛盾纠纷的“一站式”宜馨法苑服务(以下简称“宜馨法苑”),成为新时代“枫桥经验”的又一实践样本。

此前,张女士曾尝试一纸诉状告到法院,通过法律途径化解矛盾。法院判决,由兄妹5人共同继承房产,但5户人家不可能同时住进不到30平方米的房屋,公平判决在现实中却缺乏可操作性。终于在又一次激烈的争吵中,张女士报了警,派出所民警对此也很无奈,就建议她到“宜馨法苑”坐一坐,听听调解员怎么说。

“本来我们也不抱什么希望的,但宋老师给我们讲的道理,我们能听懂、听得进去。”张女士说,“宋老师用大白话把政策给我们讲透彻,建议我们将房产挂牌出售,将售房款平分,还帮我们想办法解决了房子卖了之后户口没地方去的问题。”

张女士口中的宋老师,是“宜馨法苑”的“金牌”调解员宋志明。他告诉记者,许多历史原因造成的复杂房产纠纷,常常会出现政策和法律不相连的情况,需要结合派出所、平安办、司法所等多部门的建议,跟当事人解释清楚政策真空产生的原因,同时兼顾情理。对居民来说,挽回亲情比什么都重要。

在宋志明看来,基层调解不仅要善于观察、细致耐心,更要有化解矛盾纠纷的技巧。“居民情绪激动时,自己必须先稳住。用当事人听得懂的话为他们厘清得失,推己及人,促进纠纷化解。”经过先后6次调解,兄妹五人终于心平气和坐下来,签订了调解同意书。

“三级诊疗”
精准对接诉求

针对矛盾的轻重缓急不同等级,“宜馨法苑”通过建立“普通门诊”“专家门诊”“特需门诊”的“三级诊疗”模式,精准对接老百姓诉求。有人民调解员、律师等日常“坐诊”,当居民带着纠纷来到“宜馨法苑”,进一扇门就能即知即办,有效提升了矛盾化解的效率。

面对更复杂的矛盾,依靠“专家门诊”每周两次,职能部门按预约开展联合接待,提供专业对口服务。尤其在主题教育期间,街道班子成员和职能部门每周“坐诊”办公,直接与居民群众面对面,倾听需求,重点难点问题联合推进。近期,困扰居民多年的宜川公园噪声扰民问题,经过多部门联合执法也得到了长效解决。

此外,“宜馨法苑”还专设“特需门诊”,专攻解决不了的“疑难杂症”,安排跨层级、跨区域、跨部门、跨行业的各类资源力量下沉集中会诊。自2022年运行以来,“宜馨法苑”受理各类矛盾纠纷1869起,成功调解率达99.84%。

“群众的事在家门口就能解决”,这样的品牌效应正逐渐形成。前端化解机制也进一步延伸到居民区,通过与“宜馨法苑”互动,实现“小事不出楼道,难事不出小区”。

在主题教育期间,结合特大社区邻里矛盾多发的实际,中远两湾城试点打造全市首个“居委法苑”,法官下沉社区参与前置调解,联合“宜馨法苑”调解员、社区“第二梯队”成员,建立“阶梯式”解纷机制,成功为社区居民化解了雨棚搭建、商户消费卡等纠纷,使邻里矛盾从“法庭见”转为了“社区见”。

“三降一升”
遇事就地解决

在“宜馨法苑”成功试点的基础上,普陀区更进一步,在全区范围发布《关于建立街镇“靠谱解纷中心”的实施方案》,10个街镇整合信访、综治和司法等领域资源,先后成立

“靠谱解纷中心”,真正成为老百姓家门口的纠纷化解阵地。

万里街道是上海最年轻的街道之一,辖区居民以新上海人、新业态新就业群体居多。街道在“靠谱解纷中心”的实践过程中发现,相当一部分矛盾产生于人群、文化之间的隔阂。在“靠谱解纷”的基础上,万里街道创新“解忧+解纷”结合的工作方法,把心理学引入矛盾化解工作,并在全区率先试点“心防工程”。尤其对情绪过激的当事人,采取适当的心理疏导及安抚,依法维护双方合法权益。

在“心防工程”加持下,万里街道连续实现了社区矛盾发生总数、重复信访率、个人极端事件数量、矛盾一次性化解率的“三降一升”。和谐是幸福生活的保障,及时有效化解矛盾纠纷,是增强人民幸福感的有力举措。自2022年普陀区在全区10个街镇建立解纷中心以来,共受理矛盾纠纷2.1万余件,调解成功率达99.1%。

遇事找到说法、遇事仅跑一地、遇事就地解决的理念深入人心。打造新时代“枫桥经验”的普陀样本,走出了一条基层善治、凝聚民心的新路径。

本报记者 解敏

浦东发布集中登记制度2.0版

“三件套”激发经营主体活力

聚焦经营主体住所登记以及市场准入后续监管等堵点难点,昨天,浦东新区市场监管局发布了一系列便利化创新举措和配套监管措施,推出集中登记制度2.0版,努力做到“放得开、管得住”,为激发经营主体活力再添动能。

1 托管

范围拓宽 责任明晰

活动当天,发布了《浦东新区市场主体住所托管暂行办法》,推进经营主体托管机制创新,为进一步深化落实登记确认制改革和促进经营主体发展壮大提供了有力支撑。上海陆家嘴企业服务有限公司、上海天尚律师事务所成为第一批托管服务机构。

经营主体住所托管,是指托管对象委托托管服务机构进行住所托管,并以托管服务机构住所或者经营场所(以下统称“住所”)作为该托管对象的住所登记,同时由受托托管服务机构提供专业配套管理及服务的机制。

浦东新区于2015年起,陆续在住所登记领域推出改革举措,开展集中登记制度改革创新。此次推出的住所托管改革可以称为集中登记制度的2.0版,是在评估、总结住所领域多年改革成效基础上的再度创新。

“这次改革有3大创新亮点。”上海市浦东新区市场监管局注册许可分局副局长施文英介绍,具体包括拓宽了住所托管机构的范围,明确了住所托管机构的服务

管理责任,托管机构信息更加公开透明。比如,办法提出要“充分发挥专业服务机构、有关行业协会等社会共治共管功能”,强调住所托管机构在为入驻经营主体提供法律咨询等配套商务秘书服务的同时,更应通过履行托管义务,促进经营主体提升防范风险的能力与水平。

2 “址引”

数据筑巢 引凤浦东

为了进一步放大改革效应,提升经营主体落户浦东便捷度,全面展示经营主体及产业分布信息的“浦东址引”住所标准化登记信息库,于当天正式上线运行。

“浦东址引”作为一站式标准化地址集成平台,归集了住所托管机构、集中登记地、商务楼宇、产业孵化器等各类商业用房的数字化信息。通过数据赋能,有效提升注册登记标准化、规范化、便利化、智慧化水平。目前,“浦东址引”已汇集浦东新区实有住所15000间左右。

浦东市场监管局副局长张建华介绍,有了这个“一站式”平台,查询住所更便捷,登记流程更简化,数据共享更及时有效,对提升跨部门综合监管效能起到积极作用。“‘浦东址引’的上线,将通过惠企便利及管理集成功能叠加,推进全类型产权管理、全天候招商导引、全行业产业分析、跨部门信息共享,实现‘数据筑巢,引凤浦东’。”张建华说。

3 双随机

宽进严管 无事不扰

合理高效监管,为经营主体松绑减负,也是优化营商环境的重要一环。昨天同步启动的2023年经营主体自主公示事项和留存文件“双随机、一公开”抽查,是浦东推进商事登记确认制改革全链条闭环,对守信者“无事不扰”的又一实践。

《上海市浦东新区市场主体登记确认制若干规定》于2022年3月15日起实施,实现了从行政“许可”到行政“确认”的重大转变,着力放宽市场准入,简化登记流程,提升市场准入便利度。浦东市场监管局此次启动的“双随机、一公开”抽查,一方面将为确认制改革提供风险防控保障,形成“宽进”“严管”的监管闭环;另一方面也有利于督促企业落实主体责任,提升合规意识,帮助企业完善内部管理体系。

双随机抽查结果录入浦东新区“互联网+监管系统”后,相关信息将实时推送“企业信用信息公示系统”,为后续实施精准监管奠定基础,真正实现对诚信经营“无事不扰”、对违法失信者“无处不在”,为更多经营主体在浦东“生得下、长得大、活得好”提供制度支撑。

本报记者 宋宁华

长三角酒店发布
价格诚信自律公约

本报讯(记者 杨玉红)昨日,在迎第六届进博会旅游行业动员展示活动中,沪苏浙皖三省一市旅游行业协会发布了《长三角地区酒店价格诚信自律公约》,保障旅游消费者合法权益。

公约明确,酒店企业在自有网站、公众号、App、小程序、在线旅游平台等客房销售渠道应明码标价,明确价格对应的商品与服务;酒店企业严格执行客房预订销售价格,不得在消费者入住酒店后以任何理由加价或变相加价,不得收取未提前告知旅游消费者的另付费项目,不得设置隐形消费和虚假优惠;酒店企业应根据市场供求关系、季节变化等因素,合理制定酒店价格,不得在重要节日、大型公共活动等重大节庆活动期间哄抬酒店价格,扰乱行业市场秩序,杜绝“天价房”事件的发生。

为打造一流住宿服务体验,申

城参与进博会接待宾馆酒店实施“亮窗口 树品牌 优服务”专项行动,提升参展参会的便利度、舒适度,助力第六届进博会“越办越好”。

■ 深化在线预订保障。优化在线预订流程,提供7x24小时专属服务,提高在线住宿预订保障水平。

■ 优化入境消费环境。提升外卡POS机覆盖率,优化消费环境,为境外展商提供更多便利。

■ 细化进博大使服务。设立进博服务大使,为展商提供信息咨询、代客预订、投诉处理等服务,帮助进博会来宾协调解决住宿中遇到的棘手问题。

■ 实化展会氛围营造。6个品类约40款进博文创产品进大堂、客房,让每位宾客感受进博会热度。

■ 强化文旅宣传推广。“一袋上海”文旅宣传品进酒店,向海内外展商展现具有品质度、体验感、多元化、安全性的上海文化旅游形象。

世博文化公园摄影大赛启动

本报讯 续写“城市,让生活更美好”的世博精神,全面反映上海在城市更新、人民城市建设中所作出的贡献,由上海地产(集团)有限公司主办、上海世博文化公园建设管理有限公司和上海市艺术摄影协会承办的上海世博文化公园摄影大赛及征集活动昨天正式启动。

本次摄影大赛及征集活动包括大众摄影比赛和老照片征集。其中,大众摄影比赛面向广大市民和游客开放投稿,拍摄公园建设、景

观、活动、游览等各种相关场景;老照片征集上海世博文化公园所在这片区域的老照片,包括上钢三厂、上海世博会时期和上海世博文化公园北区建设时期的照片资料。投稿截止日期为2024年6月30日,市民可将摄影作品投稿至邮箱shsyssyxh@163.com和3496239293@qq.com或将实物照片邮寄至上海市古宜路125号上海群众艺术馆新A楼408室(邮编200235,罗海鸿13046637438或朱宁13801918721收)参与比赛。

上海市经济管理学校
首开幸福课程 倡导幸福德育
www.sems.cn