



新民眼

# 『和谐』成色换来『平安』底色

潘高峰

上海首创的“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制在全市推广至今,已累计排查化解各类矛盾纠纷93.8万余起,群众回访满意率超过95%。

惊人成效的背后,藏着一个朴素的道理:超大城市的社会治理,不是一出“独角戏”,而是一场“大合唱”。

从最初警方单打独斗,到派出所、司法所、律师事务所“三所联动”,再到检察院、法院、市场监管、民政、教育、住建、卫健等多个部门,以及220余个行业性、专业性调解组织共同参与……“三所联动”的朋友圈越来越大,不仅让调处矛盾纠纷的效果越来越好,效率越来越高,矛盾纠纷多元化解的过程,反过来也推动着更多社会力量、社会资源投身社区治理,共建、共治、共享的理念正逐渐深入人心。

上海这座超大城市,人口密集、诉求多元、矛盾琐碎。一方面,随着社会经济的深刻变革,各类矛盾纠纷已经从过去简单的“一因一果”,发展为“一因多果”“多因一果”“多因多果”,各类民事、经济、行政等矛盾纠纷,形成原因不同、生成过程复杂,有时甚至相互交织,增大了矛盾调解难度。

另一方面,随着市民受教育程度提高、法治意识不断增强,诉求也更加个性化和精细化。很多纠纷涉及的法律问题十分复杂,已超出普通民警和调解员的调解能力范畴。这正是“三所联动”诞生的初衷——坚持“法治思维”,引入律师甚至法官等法律专业人士,让市民感受“法在身边”,不仅能让纠纷调处更具权威性和说服力,兼顾情理与法理,也能让确需通过司法途径解决的矛盾及时分流,减少无谓争执和理智行为。

随着“三所联动”多元纠纷化解机制不断推广,“3+N”升级版的出现可以说是必然。要知道,专业性是“三所联动”的特色,随着“应用场景”不断增多,矛盾纠纷双方肯定会有更专业、更细分、更个性化的需求。比如婚介领域的矛盾,民政部门介入显得尤为重要;医疗领域的纠纷,卫健部门的调处肯定更有说服力;就业领域的争议,劳动仲裁部门的判断应该更为权威。

更重要的是,这些部门本身就是矛盾纠纷产生行业、领域的主管部门,它们参与联动调处,有助于及时发现那些带有普遍性、行业性的风险苗头,把“个案智慧”变成“类案经验”,实现“抓前端、治未病”的源头治理。

“三所联动”朋友圈不断扩大,也让矛盾纠纷从发现到解决的机制更加闭环。比如,将矛盾纠纷化解工作与青少年帮扶教育相结合,与妇联、共青团等群团组织相衔接,充分发挥公益慈善、心理咨询等功能,才能真正实现案结事了,减少矛盾复发。

近年来,随着平安城市建设不断推进,上海已经成为全世界最安全的城市之一,连续多年实现命案全破、抢案全破,严重危害社会稳定和人民群众生命财产安全的重大案件,也全部做到“即发即破”。在这种背景下,矛盾纠纷已成为社会平安的主要威胁,一些矛盾纠纷如果长期得不到妥善解决,就会成为引发各类伤害案件的主因,成为个人极端行为的重要诱因。据警方统计,“三所联动”机制推广升级以来,上海因矛盾纠纷引发的严重刑事案件同比下降25%，“和谐”成色换来了“平安”底色。

全面深化改革的时代背景下,我们有理由期待,这座人民城市将不断坚持和发展新时代“枫桥经验”,让更多的人民内部矛盾止于毫末、解于未发,为超大城市基层治理现代化提供更多实践样本。

# 从“3”到“3+N” 解纷“朋友圈”再扩大

上海持续深化“三所联动”机制

本报记者 杨洁

派出所民警、司法所调解员、律师,电梯承包方、施工方,以及居委干部、业委会代表齐聚一堂……昨天下午,一场“三所联动”调解,在虹口区曲阳路派出所开展。

“我们加装的电梯本来今年年初就应该投入使用,但一直拖到现在还没有装好!”原来,因承包方与施工方存在经济纠纷,密三小区内几部电梯虽已完工,却迟迟没能进入验收环节。几经释法、调解,承包方与施工方昨天终于达成协议,几天后一起前往司

法所厘清资金账目,让居民的电梯尽快“动”起来。

“三所联动”机制,是上海率先探索的矛盾纠纷多元化解机制,去年起在全市推广。“三所”,指的是公安基层派出所牵头,司法所、律师事务所共同参与。

记者今天上午从市公安局获悉,今年以来,检法机关、行业部门、群团组织也加入了“三所联动”调解体系。从“3”到“3+N”,解纷“朋友圈”越来越大,也凝聚起更加强大的平安建设合力。



■ 昨天下午,一场有关加装电梯纠纷的“三所联动”调解,在虹口区曲阳路派出所开展

## 新朋友 1 检法机关提前介入 调解协议更有法律效力

“多亏有你们调解,不然我们估计要打官司,才能拿回医药费了!”近日,吴先生家属专程赶到杨浦分局四平路派出所向民警致谢。

前段时间,吴先生工作期间突发脑溢血,但由于公司没有为他缴纳社会保险,吴先生无法使用医保。巨额的医疗费用让家属难以承受,与公司多次协商未果后,吴先生向警方求助。民警了解到,双方对医疗费用补偿等问题存在较大分歧,于是协调社区法官、司法所调解员和律师共同参与调解。通过耐心的释法说理,双方终于就医疗费用补偿达成一致。

值得一提的是,调解协议书经过法院司法确认,具有强制执行效力。这让家属吃下了“定心丸”,吴先生的合法权益,也以“最小成本”得到了保障。

“三所联动”调解协议,在法律上作数吗?这可能是许多人心头的疑问。今年以来,检察院、法院主动融入“三所联动”机制,司法部门的提前介入,进一步增强了纠纷调解的权威性,让当事人不用“打官司”,也能预知法律后果。

在上海,法院“巡回审判庭”“诉源治理中心”与“三所联动”纠纷调解室已实现深度对接,调解协议与司法确认无缝衔

接,更加增强了调解的法律效力。今年以来,共有涉及物权纠纷、遗产继承等方面的13000余份调解协议获司法确认。

与此同时,检察机关也将有刑事和解基础的轻微刑事案件纳入“三所联动”平台,经“三所联动”调解成功后,由检察院认定并作出不起诉决定,有效减少积怨形成,修复社会关系。

“检法机关的提前介入,为老百姓提供了家门口的‘法律服务站’,避免矛盾发酵、减轻诉讼压力,更让群众切实感受到‘法就在身边’。”上海市公安局治安总队基层基础工作指导支队支队长金捷表示。

## 新朋友 2 行业部门联动发力 从“解剖一个案”到“解决一类案”

部分机构信息审核不严、“红娘”资质不规范、退款难……近年来,婚恋中介服务渐受热捧,也引发了一系列消费纠纷。

“我付了5万元入会费,但婚介机构提供的服务和当初承诺的完全不一样。我想退费,但机构不同意。”小陈姑娘连续几日向婚介机构维权,属地徐汇公安分局徐家汇派出所民警得知后,很快开展“三所联动”调解。5月9日,调解结束,婚介机构退回了大部分款项。小陈激动得流下眼泪:“我是‘触霉头’,碰到了这家婚介所;但我很幸运,遇到徐家汇派出所。”

这次“三所联动”调解的成功,并不是工作的结束。“春江水暖鸭先知,公安有感知基层矛盾的敏锐触角。”徐家汇派出所所长杜明发现,还有类似的婚介纠纷普遍

发生,“一次协调,只是解决一个点;应当要形成机制,保障消费者的权益。”这一情况,很快被汇报给市公安局治安总队,又主动联系了民政、妇联、司法、市场监管等职能部门。

在有关部门的共同努力下,5月28日,上海发布了首个婚姻介绍服务机构合规指引,设置3—7天“消费冷静期”。6月7日,徐汇公安分局、区司法局、区民政局、区市场监管局四家单位联合召开徐汇区婚姻介绍机构规范管理工作会议,9家婚介机构带头签署了《徐汇区婚姻介绍机构合规经营承诺书》。

“‘三所联动’的‘3’,可以根据实际需求再加上N个职能部门。”杜明直言,“从一个点到一条线,最终要解决一个面的问

题,这是‘三所联动’的初衷所在。”

婚介纠纷是一个典型。像这样在调解过程中发现的社会治理问题,特别是带有普遍性、行业性的风险苗头,警方会及时通报相关责任部门,推动从“解剖一个问题”上升到“解决一类问题”。

例如,在工作中发现的劳资、医疗、消费等领域的矛盾纠纷,警方会积极推送给教育、民政、住建、卫健、市场等部门以及全市220余个行业性、专业性调解组织,实现信息互通、资源互助、功能互补。同时,按照“谁主管谁负责”原则,压实解纷主体责任,以每一个行业的“安全”来确保整个上海的“安全”。

据统计,今年以来上海全市共有4700余起专业性、行业性矛盾纠纷得以化解。

## 新朋友 3 群团组织广泛参与 暖心关爱防止矛盾复发

“民警同志,我们楼道里的纸箱快堆满了,不仅上下楼不方便,还存在消防隐患!”静安某小区的一位楼组长向民警诉苦。原来,同楼住户张老伯是一名残疾人,喜欢收集变卖废品,引发邻居的不满。江宁路派出所积极协调残联、居委会等,会同城管等部门开展调解,由残联提供帮扶,城管作安全风险告知。在“刚柔并济”的多次协调下,堆物彻底解决。

保障和改善民生,是预防和化解矛盾纠纷的基础性工作。为此,上海公安积极协调妇联、共青团等群团组织,发挥社会

组织作用,为当事人提供生活、公益、慈善、心理咨询等关爱帮扶。今年以来,累计上门关爱独居老人、“问题少年”等群体7000余人次。

虹口,是“三所联动”机制的发源地。在“三所联动”框架下,聚焦青少年健康成长又有延伸——“警察哥哥姐姐听你说”社区少年服务队应运而生,将矛盾纠纷化解工作与青少年帮扶教育相结合。虹口警方通过搭建合作平台,开展心理疏导等方式,先后与存在突出家庭矛盾、厌学逃学、沉迷网络等各种问题的40余名青少

年“一对一”结对帮扶,破解心理健康、家庭生活、社会保护等方面问题,得到家长和学校的高度认可。

上海公安机关还充分发挥43万余名平安志愿者、保安员、楼组长等群防群治力量的作用,及时发现家庭、情感等隐性矛盾。依托遍布全市的5800余个社区警务室,警方组织司法部门退休人员、老年协会负责人等有经验、有威望的“调解能手”,在警务室就地开展纠纷调解,发挥他们的专业特长和贴近群众的优势,用老百姓的语言解开老百姓的“心结”。