

解决“急难愁盼” 打开邻里心结

“三所联动”机制一年间排查化解93.8万余起矛盾纠纷



超大城市维持安全稳定,背后需要多大的努力可想而知。但上海做到了——连续九年命案全破、连续六年抢案全破;今年上半年,社会治安态势持续向好,刑事案件立案数同比下降25.4%……安全感持续提升的背后,除了严厉打击犯罪,也离不开矛盾纠纷的及时处理。坚持和发展新时代“枫桥经验”,就是要及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。去年起,上海推广“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制,至今已排查化解93.8万余起矛盾纠纷。从一桩桩“小事”入手,“三所联动”为老百姓们解开心结,也成为社会精细化治理的创新之举。



■ 警方运用“三所联动”机制,化解广场舞群众的“场地之争”

普陀公安 供图

有理有据厘清宠物犬伤人纠纷

近日,浦东公安分局北蔡派出所收到市民代先生送来的一面锦旗,感谢社区民警何二涛不辞辛劳多次走访调解矛盾。原来,4月20日,居住在御水路的居民代先生在小区遛狗时,一旁拴在树上的黑色小型犬突然挣脱绳子,与代先生的宠物犬撕咬在一起。拉扯中,代先生不慎被黑色犬咬伤。当时,代先生自以为穿着牛仔裤够厚,这点伤并无大碍,也就没有报警。没想到三天后,此处伤口开始发炎,只能去医院就医。

4月24日,代先生找到居委反映情况并想查看公共视频。社区民警何二涛了解情况后,很快来到小区帮忙调阅,不巧的是,事发地正处于视频盲区。见此,黑色犬主人郝先生开始闪烁其词:“你是不是搞错了,根本不是我家的狗咬你。”当事人的否认,让调解一度陷入僵局。

何二涛在与代先生反复确定经过后,再次深入小区开展走访。终于,他在居委干部的协助下找到了一名目击事发经过的居民,还原了事发经过。随后,何二涛添加了黑色犬主人郝先生全家人的联系方式,开启“云调解”模式。经过数次线上沟通,郝先生最终承认了自家狗咬人的事实。

6月7日上午,民警启动“三所联动”机制,邀请双方来到居委会开展调解。在人民调解员与律师的见证下,双方签订了调解协议书。郝先生主动承担了代先生自费医疗费两千余元。

浦东公安表示,随着“三所联动”的不断推进深化,多部门将进一步共建“平安联盟”回应群众诉求,会诊各类矛盾纠纷,快速解决市民的急难愁盼,让百姓感觉到安全感、满意感就在身边。

本报记者 杨洁

调解服务让房东租客矛盾化解

“诉讼途径耗时耗力,‘三所联动’机制解决了我们的难题,终于可以放心了!”近日,一场由“三房东”卷款跑路引发的租赁风波,让两家商铺租户与“二房东”之间陷入错综复杂的纠纷漩涡。双方的争执如同拉锯战般胶着,严重影响了商铺的正常运营,无奈之下只能向警方求助。

静安公安分局曹家渡派出所立即启动“三所联动”机制,依托街道法治服务中心平台,“陆斌警官工作室”、曹家渡司法所、上海申浩律师事务所迅速组成“民警+人民调解员+律师”调解团,携手开展矛盾联动调处。

原来,“二房东”已数月未收到“三房东”的租金,但仍按期向“大房东”支付租金。同时,商铺租户也如约向“三房东”支付租金。“三房东”突然消失,“二房东”与商铺租户双方本应重建租赁关系,但却因租金、押金等问题陷入僵局。

“二房东”认为,既然已向“三房东”发出书面解除租赁合同的通知,若商铺租户无法接受新拟定的租金标准,只能按约定期限搬走;商铺租户则表示,由于装修成本高昂、经营状况不佳,希望“二房东”能降低租金数额。调解过程中,民警、人民调解员和律师分工合作,为双方提供法律支持和调解服务。上海申浩律师事务所律师徐兴民建议,考虑到时间、执行和经营成本等因素,达成调解协议对双方而言是最具“性价比”的解决方案。警官陆斌也从“法、理、情”层层剖析:“矛盾双方要依法解决矛盾纠纷,千万不能采用过激手段!”

经过多次调解,商铺租户最终同意与“二房东”签订房屋租赁合同,并接受新租金数额。双方签订人民调解协议后,截至目前未再发生新的矛盾。

本报见习记者 陈佳琳
通讯员 宋一江

力促业委会新老主任握手言和

“业委会的事情解决了,小区道路修缮工程也正式动工了!”看到新老业委会之间的纠纷圆满调解,居民脸上终于露出笑容。近日,长宁公安分局江苏路派出所依托“三所联动”,成功调处一起由小区业委会换届而引发的纠纷,让小区新任业委会各项工作回归正轨。

今年3月初,镇宁路上的一高层住宅小区刚刚完成业委会改选,正当居民们期盼小区各项修缮工程能及时启动,新一届业委会主任小王却来了一句:“上一届业委会留下了烂摊子,台账资料缺太多了,我们根本没法定开展工作!”这句话让上一届业委会主任老李不乐意了,公开在社区微信群里表达不满。见两人吵得不可开交,居民们既着急又无奈,于是想到找社区民警邢波帮忙化解,尽快让业委会的工作进入正轨。

通过走访,邢波了解到上一届业委会成员普遍年纪较大,对相关规范和流程不甚了解,遗留很多法律问题。为从源头上化解矛盾纠纷,邢波当即决定启动“三所联动”,化解矛盾纠纷。3月中旬,邢波将双方请进警务室,会同人民调解员和律师共同开展调解。会上,邢波首先请结对律师结合两届业委会的账目交接问题开展释法说理,既指出上一任业委会在账目管理上存在的问题,又为新一届业委会草拟工作规范和流程文件提出建设性意见。邢波和人民调解员则引导缓和两人之间的对立情绪,最终将双方的注意力从“相互挑刺”引导回为业主解决问题上。

接下来的一段时间,邢波和人民调解员还全程陪同小王、老李梳理账目清单,并及时汇总问题清单,交由律师纳入工作规范。经过对一百多份各类账目、文件的梳理,新老业委会的工作交接得以顺利完成。在多方共同努力下,小区各项修缮工程也很快提上日程。

本报记者 屠瑜
通讯员 吴迪

多方联手破解广场舞“地盘之争”

傍晚时分,普陀白丽地区的新邻天地广场上,大爷大妈们正悠闲地跳着广场舞,场面一片祥和。而就在不久前,在这里跳舞的两队人曾因为“争抢地盘”发生数次纠纷,甚至从口角上升到相互推搡。对此,普陀警方及时启动“三所联动”机制,最终化解矛盾。

一个月前,普陀公安分局白丽路派出所接到报警称,广场上有两方人员因跳舞问题发生纠纷。民警也曾多次介入调解,可每次都有新问题产生。7月初,为了彻底化解双方人员的积怨,民警特地召集双方代表及物业人员到场,启动“三所联动”机制开展调解。

“我们都想在傍晚跳,难免会有碰撞。”调解室里双方各执一词,都认为自己占理。考虑到大家都有自己的诉求,民警积极与物业方协调,商量如何给出一个可行的对策。“对于因民间纠纷引起的打架斗殴或者损毁他人财物,是违反治安管理的行为。”律师为大家科普《治安管理处罚法》,司法所工作人员则对众人开展柔性引导,从释法说理的角度,告诉大家要合理表达自己的诉求。经过调解,矛盾双方达成和解,两队人员暂时先分批次前往广场活动,等物业方将广场区域用绿化隔开,就可以同时活动。此外,考虑到噪声扰民的问题,民警还积极对接城管工作人员,为双方配发分贝较低的音箱,每次用完后归还即可。至此,本次调解圆满完成,化解双方矛盾的同时,也避免了其他潜在的问题,得到居民的一致好评。

紧接着,民警拿出《治安管理处罚法》告诉双方,赵女士客观上没有拍摄张先生的家里,因此不属于偷拍,可是摄像头位置放在窗口较为隐蔽,导致张先生产生怀疑合情合理,根据公序良俗,赵女士应当整改。司法所则连同村委会,在了解双方宅地边界纠纷的基础上,引导双方通过司法途径合理解决。

经调解,赵女士和张先生签订协议:赵女士调整摄像头位置,张先生为过激言辞道歉,双方不再相互辱骂。而关于边界问题,双方将以法院判决为准划定界线。自此,这场邻里纠纷得以圆满化解。

释法讲理打破邻居心理隔阂

近日,常住上海市区的赵女士回到崇明建设镇的老家,却发现自家二楼阳台的窗户玻璃破碎,因与住在前宅的张先生有宅地矛盾,她怀疑是对方使坏扔石子砸的。质疑的声音传到张先生的耳朵里,他顿时火冒三丈,上门与赵女士争吵起来。心存芥蒂的赵女士随后购买了安防设备放在家中窗台上,用于监控自家院落。谁知,赵女士装好设备后回市区没几天,张先生就因此事报了警。原来,从他家的角度来看,这个摄像头似乎能拍到他家,个人隐私就这么被对面看个精光。

由于涉及可能的偷拍违法行为,民警传唤赵女士接受调查。同时,民警向村委干部了解到,张赵两家还有宅地边界纠纷,于是决定利用此次机会,将新老矛盾一同化解。经同意,民警对设备拍摄到的历史录像进行逐一调阅,发现拍摄的位置大部分都属于赵女士自家宅院,并未直接拍到张先生家中的隐私位置。了解完情况后,民警将双方接到所里,启动“三所联动”机制进行调解。

调解室内,民警请张先生逐一查看安防设备视频,让他认识到“被偷拍”只是一场误会,张先生看过后,情绪稳定下来。“在家门口、窗户及外墙等地方安装摄像头设备,一定要注意安装方式、角度和覆盖的范围,不能影响周围邻居,侵犯他人的隐私。”律师解释,依据《民法典》第一千零三十二条和第一千零三十三条规定,自然人享有隐私权,除法律另有规定或者权利人明确同意外,任何组织或者个人不得进入、拍摄、窥视他人的住宅。

经调解,赵女士和张先生签订协议:赵女士调整摄像头位置,张先生为过激言辞道歉,双方不再相互辱骂。而关于边界问题,双方将以法院判决为准划定界线。自此,这场邻里纠纷得以圆满化解。

本报记者 解敏
通讯员 邵谨铭