

在上海, 纠纷还可以这样解决

《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》今年5月1日起实施

□法治报记者 陈颖婷

当改革进入了深水区, 各种矛盾纠纷在所难免, 但在上海, 只能上法院打官司来解决纠纷逐渐成为了“老黄历”。调解成为了预防和化解矛盾的第一线, 多元化解矛盾纠纷实现了双赢乃至多赢。2020年, 通过“智慧调解”系统, 本市非诉争议解决中心共接收案件8.8万件, 其中, 法院委派委托案件7.5万件, 当事人在线申请调解1.3万件, 启动调解5.4万件, 调解成功3.7万件, 成功率68.9%, 基本实现“调解成功率高、协议履行率高, 纠纷解决成本低、协议反悔率低”。如今多元化解矛盾纠纷机制得到了法律上的固化, 日前, 市十五届人大常委会第29次会议表决通过了《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》(以下简称《条例》)。《条例》自今年5月1日开始实施。

多元化解让社会治理 “凹地”变“高地”

去年八九月份, 长租公寓频频“暴雷”, 很多房东和租客都遭受了很大的损失, 公安机关也已经对这些“暴雷”跑路的公司立案侦查, 但是所带来的余波还是未能平复, 依然有不少房东和租客无法达成一致。

房东张某于2020年6月跟长租公寓公司签订房屋委托合同, 将房租给该公司, 该公司又随后跟李某签订租赁合同, 将房子租给李某, 作为李某公司的职员宿舍。可是, 没几个月李某就收不到房租了, 此时长租公寓公司也早已人去楼空。当李某找到房客李某要求支付房租, 双方才知道, 都上了长租公寓公司的当。

原来长租公寓公司从张某处以每月7000元的价格租下, 当时只支付了1个月的押金和1个月租金, 而李某是以4700元的价格从该公司处租下, 一次性支付12个月的租金和1个月押金。由于双方损失都比较大, 几次协商无果。2020年12月2日, 张某和李某共同前往派出所协商, 在警方的引导下, 双方申请浦东新区非诉争议解决中心公安派出所纠纷人民调解委员会进行调解。

调解员在调解一开始先是强调了双方都是受害者的身份, 并对双方情绪进行安抚, 双方的态度也从一开始的剑拔弩张转为和平交流。李某的方案是居住至12月30日, 然后由李某补偿4个月的租金共计18800元, 李某一方提前搬走。张某的方案是让李某住到12月15日, 再额外补偿15000元。双方方案存在差距, 双方的情绪再度对立了起来, 调解员决定采用背靠背调解。

调解员在跟李某的交流中了解到, 李某的公司租这间房是作为员工宿舍的, 实际面临着员工从12月底到春节期间住在哪里的的问题, 再加上其公司的开销是在年终时候结清的, 2020年的租房预算已经没有了, 所以李某无法同意30日前搬离。

而调解员跟李某的交流中了解到, 李某是想通过补偿租客的方式让其提前搬离, 尽早收回房子, 再进行出租, 根本目的是尽量减少损失, 而不是提前收房。

在了解到双方的想法之后, 调解员建议利用时间来拉出空间, 采取重新起租的方式来解决争议, 既满足李某公司员工住宿的需求, 又满足李某减少损失的需求。最终, 双方达成了和解, 李某的房屋免费借由李某使用至2020年12月30日, 在此期间李某不向李某收取房屋租金, 李某自愿一次性补偿李某15000元, 今年1月1日起, 李某重新租住至2月10日, 李某支付李某房屋租金6000元, 各项费用双方均承诺于完成房间交接当日当场履行。

这一案件的成功调解, 也为之后的多起长租公寓引起的纠纷提供了“解题思路”, 通过房东补贴租户让租户提前搬走; 租户补贴房东租金差额, 租户继续居住; 租户免租金租住一定时间, 之后搬离等多种调解方案的合理选择或结合使用, 将长租公寓“暴雷”引发的社会治理“雷点”一一排除。



2020年, 通过“智慧调解”系统, 本市非诉争议解决中心共接收案件8.8万件, 其中, 法院委派委托案件7.5万件, 当事人在线申请调解1.3万件, 启动调解5.4万件, 调解成功3.7万件, 成功率68.9%。

图为各级法院的矛盾纠纷调解现场

资料照片



千万元纠纷“一调了之”

曾经调解处理的都是标的较小的家务事, 如今越来越多的市民将家务事交给了调解, 标的也日渐水涨船高。

2020年, 长桥街道人民调解委员会通过非诉争议解决中心平台受理了一起特殊的遗产继承案。该案遗产涉及3套住房产权份额及3家公司股权份额, 总标的高达2000余万元, 当事人涉及被继承人的配偶、母亲及两名未成年子女, 分配方式亦需要仔细斟酌。

当时正是本市防疫工作重要时期, 司法所及调委会工作人员均在各居委协助进行疫情防控。调解员只得利用休息时间通过电话、微信等手段与当事人建立沟通, 安抚当事人情绪的同时, 向其讲解人民调解程序并指导当事人补全所需证明材料。

起初, 当事人对街道调委会能否办理如此大标的的遗产继承调解心存疑虑, 但在调解员一次次耐心专业的服务中, 当事人

与调解员建立了充分的信任, 并开始积极与调委会进行合作, 增加了案件的调处效率。

由于涉案金额巨大, 长桥街道人民调解委员会还联系了徐汇区人民法院甘棠树下工作室的王宏霞法官现场为当事人指导办案流程, 并一同协商遗产分配方案。调委会的专业性及协调能力获得了当事人的充分认可。

最终, 各方当事人签署调解协议, 并于当日向法院申请出具调解协议书。在回访中, 当事人向调解员表示了由衷地感激, 并屡次提出要酬谢调解员。调解员为其讲解了《人民调解法》相关内容后, 婉拒了当事人的盛情。

这是非诉争议解决中心平台启动以来, 长桥街道调委会收到的最为复杂且标的最高的继承调解案件。调解员直面“时间特殊、案件专业性强、涉案金额巨大”

等挑战, 成功将该案完美化解, 为基层人民调解工作的专业性及公信力添砖加瓦, 堪称疫情期间的一朵希望之花。

记者了解到, 本市在市、区两级全部建立了非诉争议解决中心。非诉争议解决中心融合人民调解、行政调解、行政裁决、行政复议、公证、仲裁等各类纠纷解决方式, 并实现与诉讼的衔接联动, 为当事人提供便捷高效的“一站式”服务。

建立“法院·司法局一站式多元解纷平台”, 案件推送、受理、分派、调解、反馈都通过一个信息系统运行。2020年, 通过“智慧调解”系统, 全市非诉争议解决中心共接收案件8.8万件, 其中, 法院委派委托案件7.5万件, 当事人在线申请调解1.3万件, 启动调解5.4万件, 调解成功3.7万件, 成功率68.9%。基本实现“调解成功率高、协议履行率高, 纠纷解决成本低、协议反悔率低”。

法规铸就调解在化解矛盾纠纷中的“第一道防线”作用

中央全面依法治国工作会议强调要完善预防性法律制度, 坚持和发展新时代“枫桥经验”, 促进社会和谐稳定。《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》的出台, 让上海多元调解经验在法律上予以了固化。市人大常委会法工委主任丁伟表示, 《条例》以新时代“枫桥经验”和“人民城市人民建, 人民城市为人民”重要理念为指导思想, 以尊重当事人意愿、和解调解优先等基本原则, 以构建有机衔接、协调联动、高效便捷的多元化解矛盾纠纷机制为目标, 加强党委领导, 对政府及相关部门职责、法院和检察院职责、社会参与多元化解矛盾纠纷机制建设等做出明确规定, 并对多元化解矛盾纠纷信息平台和市、区两级非诉争议解决中心建设等提出明确要求。

《条例》完善了相关保障性制度。为从源头上预防和化解矛盾纠纷, 做到早发现、早发现、早化解, 《条例》明确建立重大行政决策风险评估、社会矛盾排查预警、心理疏导等防范机制, 并依托多元化解矛盾纠纷信息化平台和市、区两级非诉争议解决中心, 为当事人提供“一站式”矛盾纠纷化解服务。同时, 《条例》还对发挥公证机构、司法所作用, 法律援助与司法救助, 经费保障, 调解咨询专家库建设等保障性制度做出规定。《条例》规定, 人民调解、行政调解不收取费用, 登记为社会服务机构、公司等调解组织调解矛盾纠纷, 可以收取合理费用, 收费标准应当符合价格管理的有关规定, 并向社会公开。

同时《条例》对工作考核、人大监

督、司法监督、社会监督、调解员惩戒机制等做出具体规定, 并明确市、区人大常委会对同级政府、法院、检察院履行多元化解矛盾纠纷工作职责情况进行监督, 将多元化解矛盾纠纷工作情况纳入平安建设考核, 同时明确相应的责任追究机制。

《条例》规定了调解员惩戒机制。调解员在调解工作中偏袒一方当事人的, 侮辱、恐吓当事人的, 索取、收受财物或者牟取其他不正当利益的, 泄露当事人的个人隐私、商业秘密的, 以及其他违反法律法规规定和职业道德的行为之一的, 由所在的调解组织给予批评教育、责令改正; 情节严重的, 由推选或者聘任单位予以罢免或者解聘; 造成严重后果的, 依法追究相应法律责任。