

在户不在住 动迁补偿起纠纷

普陀区长寿路街道调解员引导当事人包容谦让,达成共识

【事件】

老房子征收货币安置 知青子女在户不在住

张先生一家住的该房系公房，承租人为他本人。该房内有居民户口本两本，一本户口本上有张某某一家，共 6 人（张先生及妻子、儿子、儿媳、孙女及张某某的侄女）；另一本户口本为张先生的大哥一家，共 4 人。两家人家共同商议决定采取货币安置的方式，按照此次征收的政策能够分得不少征收款，理应高兴才对，可是两家人却高兴不起来。

原来户口本上有张先生的侄女小张，对于其是否能得到征收补偿的利益，大家心中产生了纠结。小张是张先生二哥的女儿，二哥属于知青，当年响应号召去了吉林农村插队落户，并与当地女子结婚并生下了女儿小张。二哥将妻子安排在上海家中做月子，由爷爷、奶奶帮助一起照顾。

就这样，女儿小张也留在了上海，由爷爷、奶奶一手带大。后来有了知青子女回沪的政策，小张的户口也迁到了上海，并在上海读书。当年小张迁户口时，爷爷、奶奶已过世，留下的老房子是使用权房，原承租人是爷爷，爷爷过世后承租人变更为小张的叔叔张先生。经叔叔及伯父的同意，小张以知青子女的身份迁到了该套房内。

那时小张在读书，一直在该房内居住，直到参加工作后才搬了出去。现在老房子遇征收，大家都很高兴，而且这次征收政策很优惠，经协商大家一致同意采取货币安置，张先生作为承租人与征收单位签订了征收补偿协议，两家人家在协商分配时，不同意分配给户籍在册人员小张。小张得知后，来到基地的人民调解工作室寻求帮助。



资料图片

【调解】

梳理和分析实际情况 从情理出发多次调解

住在该房内的小张的大伯和叔叔都认为，这次是对房子面积给予补偿，即“数砖头”而不是“数人头”，所以小张不能得到征收补偿。而小张则认为，自己从小到大都住在该房内，是该房的同住人，这次旧改征收本人就应该得到相应的征收补偿利益。各方各抒己见，互不相让。

长寿路街道调解员了解了来龙去脉后，组织当事人进行调解。在第一次调解中，小张的叔叔和大伯一直坚持自己的想法，他们认为，当时户口迁进来是为了照顾小张上学，小张参加工作后就搬走了。根

据此次旧改征收中的相关规定，他处有房的没有权利得到征收补偿。小张则认为，自己搬出是因为家里居住人员太多生活不方便，为了让大伯、叔叔两家人家生活方便一些，自己才搬了出去，难道做得不对吗？

第一次调解各方都不肯让步，局势僵持不下，不欢而散。

之后，调解员对第一次调解的情况进行了梳理和分析，并约小张的伯父、叔叔两人交流沟通。

调解员说，从现有材料来看，小张自出生便一直居住在这套房内，并且在这套房内长大成人，小张是通过知青子女政策回沪的，并得到两位长辈的同意，将户口报进该房内。小张在两位长辈的帮助下，完成了学业并参加了工作，有了经济收入，小张为减轻两位长辈

家庭居住的困难，自己搬了出去。遇到节日，小张会主动上门看望两位长辈，买些礼品略表心意，是个懂事的孩子。两位兄弟家有困难，小张的父亲也会伸出援助之手，以回报兄弟两人对他女儿的帮助和照顾。

“当年小张的父亲上山下乡，户口也是从这套房内迁出的，现居住在外地。”调解员认为，小张在本市未享受过任何福利性质的分房，小张应属于该套房内的共同居住人，理应得到相应的征收补偿利益，“大家都还是一家人，请你们两位认真地考虑一下。”

听了调解员一番分析，小张的大伯对兄弟说，调解员说得有理有据，我们是否再协商一下分配方案。小张的叔叔听后沉默了一下说，那我们回去再协商吧。

几天后，小张的伯父、叔叔约小张来到调解室，请调解员主持再调解。这次调解各方有商有量，气氛和谐，小张的叔叔作为承租人，同意给付小张一定金额的征收补偿利益，大家达成共识，圆满解决。

【点评】

调解中贯穿“情理法” 引导当事人包容谦让

解决家庭矛盾,不能就事论事,否则很难修复亲情之间的隔阂,不利于解决家庭矛盾。要想妥善解决家庭矛盾,首先要缓和各方当事人的情绪,修补好亲情的缝隙。

调解中,调解员除了面对面做好各方当事人的工作外,还采取了“背靠背”的调解方法,摆事实、讲情、讲理,耐心细致地化解矛盾,将“情、理、法”贯穿整个调解之中,并以亲情为重,引导当事人包容谦让,弘扬中华民族的传统美德,使家庭的矛盾通过调解及时化解。

清垃圾铲断防盗窗 否认事实逃避责任

金山区石化街道合浦居民区调解员弄清真相化解纠纷仅花了10小时

【事件】

清垃圾铲断防盗窗 环卫人员推诿责任

近日，居住在金山石化某村 101 室的张先生打电话给居委会反映，环卫所在他住的楼号清运装潢垃圾时，弄断了他家防盗窗上的 6 根钢筋。居委调解员立即去现场勘察，发现该楼 101 室防盗窗的确断了 6 根，防盗窗下面仍堆积着没有清理的装潢垃圾。

张先生说，他早晨出门时还好好的，回来就发现了这样情况。他向清运工作人员询问此事，清运工作人员拒不承认。后又以领导不在，无法解决此事为由，对张先生一直不予理睬。让他更为气愤的是，他向物业反映问题时，物业工作人员却在旁边起哄，并表示没有证据证明张先生家的防盗窗损坏是环卫所工作人员所为。

张先生请求居委会帮忙调解，希望能主持公道，依法维护自己的合法权益。

调解员倾听了张先生的诉说后，当即向现场清运工人了解情况。而清运工人以领导不在，不好回答此事为由拒绝回答。调解员即向环保所值班室的值班人员反映了此事，值班人员表示，已经知道这件事，下午会派人来协商处理此事。

【调解】

调解员提维修方案 找双方利益平衡点

当日下午，调解员约了双方当事人来调解室。张先生强烈要求尽快修复损坏的防盗窗，并要求清运人员赔礼道歉。环卫所负责人认为，由于装潢垃圾堆放得太高，铲车施工时，是堆积在垃圾里的木材和水泥块产生挤压，导致防盗窗的钢筋折断，“堆放装潢垃圾的 201 室业主或装修人员也应承担责任，我们认为由环卫所和业主或装修人员按 8：2 比例承担赔偿责任。”

张先生则认为，清运垃圾为专业人员，看到堆放的垃圾这么高，应该预测到可能发生的事故，这样

施工属野蛮施工，这种态度完全是推却责任，让 201 室承担责任是不合理的，现场双方僵持不下。鉴于双方当事人情绪都很激动，调解员决定待双方情绪稳定后再调解。

调解员分析认为，首先应该指出，清运垃圾的施工人员在施工过程确有瑕疵，而且事故发生后拒不承认，企图逃避责任，这是错误的。“清运人员虽有推诿之错，但防盗窗被损也不是有意为之。”调解员耐心劝说，逐步平息了张先生的情绪。随后，调解员提出了维修防盗窗的方案，并保证不降低安全系数。张先生表示同意，但提出由调解员来找维修人员的建议。

同时，环卫所负责人承认清运工人在施工工序和态度上均有过错，向张先生赔礼道歉，同意张先生提出由调解员出面请人维修防盗窗的方案，并愿意承担全部维修费用。最终双方达成一致意见，握手言和。

当天下午 17 时，调解员就安排维修人员对张先生家的防盗窗进行了修复，并请张先生验收，张先生表示满意。

【点评】

工作细致调解到位 调解员的用心良苦

这是一起企业与居民之间的纠纷，这种纠纷如不及时处理，有可能引发小区的和谐。调解员能成功调解该纠纷主要体现在三个方面。

一是尽早介入，在纠纷初发时当即赶到现场，让居民感到此事有人管、有人关心，避免了心中怨气的激化。

二是主动沟通，分清纠纷责任，有针对性开展调解工作。在取得居民信任的基础上，向企业负责人讲解相关法律法规知识，使企业认识到应该承担相应的法律责任。

三是尽责尽心，秉着对双方负责的态度，调解员跑了几家铝合金门店，“货”比三家选择维修人员，让当事人体会到调解员的用心良苦。

由于调解员工作细致调解到位，让当事人心服口服，调解员从介入调解到成功化解，只花了近 10 个小时。