

人大聚焦

矛盾纠纷如何多元化解？

市人大赴徐汇区开展多元解纷专项监督调研

法治报记者 陈颖婷

《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》实施以来，效果如何？还有哪些瓶颈问题需要突破？党的二十大明确提出要坚持和发展新时代“枫桥经验”，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。今年是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年和习近平总书记指示坚持发展“枫桥经验”20周年，开展执法检查具有重要意义。日前，上海市人大赴徐汇区开展了多元化解矛盾纠纷工作市区人大联动监督，调研组在徐汇区人民法院诉讼服务中心，调研了诉调对接、“甘棠树下”社区法官工作室建设等情况。

诉源治理让矛盾化解在基层

加强多元解纷工作的关键是推进诉源治理，推动更多法治力量向引导和疏导端用力。2018年至2022年，徐汇法院法官人均结案达300件以上，人少案多矛盾一直存在。2021年《条例》颁布实施后，徐汇区人大常委会开展了诉源治理工作情况专项调研，重点聚焦“两大两多”，即非诉讼争议解决大平台建设和诉源治理大格局构建、多元化解矛盾纠纷机制和多方参与机制完善情况。

徐汇法院依托“甘棠树下”社区法官工作室，对接区内13个街镇调委会，根据街镇的司法需求定制授课菜单，并以《民法典》及相关司法解释实施为契机，结合典型案例对涉民生条文进行深度讲解。自2018年工作室成立以来，已开展专题培训85场，线上线下各类咨询指导2700余次，培训指导人数8100余人次。针对疑难复杂案件，安排资深法官通过线上法律咨询、视频在线指导、现场纠纷调处等方式，提供专业法律支撑。针对街镇调解委员会处理较多的继承纠纷、人身损害赔偿纠纷等开展类案指导，提升调解协议规范化、证据材料完整性等，确保调解协议后续对接法院快速确认。

通过全面对接区司法局“智慧调解”平台，畅通效力确认渠道，加大对司法确认程序的在线办理力度，缩短司法确认办理期限，从当事人签署协议至完成司法确认最短仅3个工作日。法院的指导有效保



监督调研组调研多元解纷平台建设

资料照片

障了人民调解协议的质量，2021年以来，徐汇法院依法对符合条件的人民调解协议司法确认率达到99.8%。

徐汇法院于2021年10月被确定为上海法院调解前置工作试点法院之一，落实条例第四十九条的要求，深入推进调解前置工作，至今已推送并启动7562件，调解成功6530件。

社区治理亟需专业法治力量

徐汇区人大代表、天平街道永嘉新村居民区党总支书记万莉娜则表示，居民区的矛盾非常多元化，传统的讲情讲理已经远远不够，还需要多部门的协作、法治专业力量的加入。

她举例说，小区曾出现占地僵尸车，居委、物业与车主几番沟通调解都无果，车主始终不愿配合挪车。后来找到交警，而交警只能处理马路上的车辆，对小区内的车辆没有执法权。“最后，居委、物业与相关职能部门一起联动，才把僵尸车清理掉。”万莉娜说，“都说没有规矩不成方圆，但在实际工作中，很多的问题，单纯依靠法律法规很难处理，需要多部门的参与，通过法律法规、社会公德、人情道义来综合解决。”

在万莉娜看来，社区矛盾纠纷的调解缺乏专业人员的指导，希望能有更多如“甘棠树下”法官的专业力量下沉到社区，

在化解纠纷时，多听听专业人士的意见。同时她建议列一个调解员清单，“社区如果遇到什么疑难复杂案件，可以咨询专业人士”。除此之外，她还希望能够有多部门的协同联动机制，居委会作为一个点位收集社情民意，遇到矛盾纠纷，相关部门能来基层现场开一个协商的联合会议，通过大家的智慧，统筹各方的能量，帮助基层解决一些矛盾纠纷。

智能化赋能多元化解矛盾

去年12月15日，“解纷一件事”平台上线，对接调解、仲裁、行政复议、行政裁决等10类纠纷化解途径，整合全市15个部门的解纷资源，推动矛盾纠纷多元化解业务流程优化再造，为市民提供更加便捷、普惠的解纷服务。平台搭建完成后，成效还未完全凸显，比如不少当事人依然选择线下面对面咨询、申请。

为此，徐汇区人大监察司法委副主任委员朱志忠建议进一步提升多元化解矛盾纠纷信息平台的智能化水平。“要以智能化充分赋能多元化解纠纷，平台建设的重点应该从管理需要转到电子签章，电子送达等用户体验上来，提高在线调解的使用率。”

朱志忠还建议进一步拓展商事纠纷的市场化调解的路径。在他看来，现在电子商务平台的高速发展，消费活动越来越多地依赖平台，而不是传统的实体店。所以在此背景下出现了很多新类型的纠纷。“比如知识产权方面的纠纷，目前的调解力量已经不能适应形势发展需要，所以我建议进一步加大对商事纠纷调解的专业社会力量组织的培育扶持力度，进一步加强商事案件的溯源治理，有效分流商事矛盾的纠纷，更多的通过市场化的第三方调解方式来化解商事纠纷。”

人大直通车

静安人大启动区人大代表集中履职培训

本报讯 为深入学习贯彻党的二十大精神，按照中央、市委和区委关于加强和改进新时代人大工作的要求，进一步加强代表工作能力建设，不断夯实代表履职基础，今年静安区人大常委会组织开展代表集中履职培训。

本次集中学习培训由区人大常委会领导带队，以分批进行的方式开展。3月27日至4月2日，区人大常委会主任顾云豪带领部分区人大常委会组成人员、人大街工委负责同志和部分区人大代表等18人，赴北京全国人大会议中心参加培训。

学习培训班围绕人民代表大会制度、全过程人民民主、监督法和地方人大监督工作、代表制度和代表工作、当前中国经济形势和国家安全等方面进行专题授课辅导。代表们认真听课，深入思考，同时结合自身履职和岗位实际，积极研讨交流，畅谈学习体会，切实把学习成果转化为依法履职的能力。

宝山人大启动基层社会治理执法检查

本报讯 3月31日下午，宝山区人大常委会召开基层社会治理执法检查启动会。区人大常委会副主任顾瑾、副区长薛飒飒出席会议。

会上，区人大常委会社会工委通报了执法检查方案，区民政局就贯彻实施《上海市居民委员会条例》《上海市实施〈中华人民共和国村民委员会组织法〉办法》（以下简称“一条例一办法”）及下一步工作措施作了汇报。

区人大相关专工委，执法检查组成员，相关街镇人大负责人，区政府相关职能部门以及各街镇相关工作负责人参加会议。

黄浦人大调研托育服务工作

本报讯 3月27日下午，黄浦区人大常委会主任、党组书记韩顺芳带队调研黄浦区托育服务政府实事项目。黄浦区副区长袁园参加调研。

韩顺芳一行先后走访了黄浦区蓬莱路幼儿园、星光幼儿园，实地查看了解两所幼儿园的办园理念、办园特色以及托班环境设施等情况。区教育局负责人结合当前人口变化趋势以及托育服务需求，汇报了黄浦区推进托育服务和托幼一体化发展等相关工作情况。

区人大常委会教科文卫工委、侨民宗工委、办公室、研究室，区教育局负责人等陪同调研。

杨浦人大召开促进多元化解矛盾纠纷条例执法检查启动会

本报讯 3月29日，杨浦区人大常委会召开《上海市促进多元化解矛盾纠纷条例》执法检查启动会，董海明副主任出席会议。

会议通报了执法检查工作方案，明确要以人民城市理念为指导，践行全过程人民民主，全面深入检查杨浦区贯彻实施《条例》的有关情况。检查组成员从加强诉源治理、节约司法成本，更好地调动非诉讼解纷资源和力量化解社会矛盾，保障人民群众合法权益等方面进行讨论。

区司法局、区法院、区市场监管局、定海路街道、控江路街道分别作了交流发言，区检察院、区公安分局、区卫健委、区人社局、区文旅局、区市场监管局、区总工会、区工商联等与会部门作了书面汇报。

代表风采

耿文蕙：一切为了老百姓生活的满意度幸福感

黄浦人大供稿

“老百姓的生活里没有原则性的大事，他们生活的满意度幸福感就是由一件件小事积累而成的。为了让居民生活得更好，我们总想着把工作做得再靠前一点、再细致一点、再周全一点。我们提的建议被采纳了，他们的问题就解决了。这大概就是作为人大代表感觉最幸福的时刻吧。”说起社区工作及人大代表的履职经历，黄浦区三届人大代表、长乐居民区党总支书记耿文蕙感慨万千。

延安中路实行的是快速交通系统，天桥成为附近居民过马路的主要依赖。随着人口老龄化程度加剧，天桥因没有设置无障碍设施、没有电梯，从为行人过街提供便利的设施逐渐演变成“过街难题”。天桥位于延安路和重庆南路，跨区属于静安和黄浦。许多居民要去大沽路菜场买菜或者去附近医院配药，就必须上天桥。30阶梯梯对于老年人来说异常艰辛，每当耿文蕙看到有老人拖着满载货物的小推车一阶

一阶梯梯硬拖上去，她都觉得特别心酸，总会赶上前去帮忙。为尽快解决此事，她整理了附近居民的需求，向有关部门提交了代表建议，希望为提高居民生活质量做一下呼吁，当一回“幸福探路人”。

2022年年初，一则好消息让耿文蕙激动万分——上海首批14座人行天桥加梯工程集中启动，长乐居民区门口的天桥也在名单里。她开心得像个小孩子，遇到居民就忙不迭分享这个好消息，居民们也高兴万分。

耿文蕙管辖的长乐居民区老旧房子较多，生活条件很有限，电梯加装、公共浴室改造等都是居民们盼望解决的问题。老房子里很多配置的都是高脚的英式浴缸，因为都是合用的，浴缸很容易脏，更糟糕的是老年人要跨进去也比较难，有些浴缸就成了一个摆设，老人们只能定期到外面浴室去解决生活刚需。耿文蕙将目光聚焦在这些难题上，把大家的困难记录在案，形成一份又一份书面意见，竭尽全力去呼吁解决。现在，大家的生活质量都提高了，很

难想象老房子弄堂纠纷从何而来。但是工作在其中的耿文蕙却深知其中的不易。这些年来，很多老居民搬出去了，很多务工人员搬进来了。不同生活习性的人生活在同一个屋檐下，难免因“鸡毛蒜皮”起纠纷。老房子公共空间里的生活又特别局促，稍有不如意就会导致矛盾升级。大家的水电煤都是合用的，计算起来各有一套，争执不下。务工人员喜欢吃辣，厨房又在走廊里，于是一家烧辣，一屋遭殃，呛得邻居无法出门。房间隔音差，外来人员打视频电话比较大声，影响街坊休息，又引发投诉不断……这些都要靠社区基层治理从不同的角度出发去解释、去调和，以理服人，做好“弄堂老娘舅”。因为多年的兢兢业业，社区居民有什么问题都会第一时间想到请耿书记来解决，而这样的期待里浓缩的是大家对这位人民代表深深的信任。“看待问题周全一点，理解每个人的苦衷，鼓励大家把话摆在台面上，找到解决事情最好的平衡点。”耿文蕙道出了自己的“法宝”。