

“12345”接入“城市心脏小法庭”

巡回审判(调解)工作从个别街道复制到全区,从单一课题推广到多领域

□记者 夏天

10 月的一个下午,黄浦区人民法院法官王蓓蕾收到了外滩街道“12345”市民服务热线的求助,电话那头传来急切的声音:“我们这里有个纠纷一直没有解决。听说法院有个工作站可以帮忙调解纠纷,您看看能不能帮个忙?”

为何“12345”会求助到法院?这要从黄浦法院创新设立“城市心脏小法庭”、履行巡回审判(调解)职能说起。作为全市旧改任务最重的中心城区,近年来黄浦区催生出大量涉征收补偿利益分割纠纷,黄浦法院于 2021 年 8 月成立外滩城市更新巡回审判(调解)工作站,探索出一条司法服务保障超大城市中心城区旧区改造和有机更新的新路径。日前,该院正式启动巡回审判(调解)工作,将外滩站的成功经验从个别街道复制到全区,巡回审判(调解)工作从旧改单一课题推广到金融、商圈、企业等多领域,这座城市心脏里的“小法庭”将成为城市更新纠纷化解的“专家门诊”,打通司法服务的“最后一公里”,打造基层矛盾化解和诉源治理大平台。

启航:在“城市心脏”的巡回审判(调解)履职

法官需要处理的工单,大多来自“12368”热线。为何“12345”也会求助法官?这要从 2021 年说起。当时,针对黄浦旧改征收工作推进过程中涉旧改矛盾纠纷激增的情况,黄浦法院在地处旧改一线的外滩街道宁波路 120 弄设立了外滩城市更新巡回审判(调解)工作站(以下简称外滩站)。

200 多次活动,保障 17 个地块、2 万多次签约,涉旧改矛盾纠纷同比下降了 25%……这是外滩站两年多以来的成绩单,并形成了一套完整的涉旧改矛盾纠纷发现和化解工作机制——征收单位、社区工作人员在征收过程中,发现居民家庭有矛盾并有调解意愿的,先行预约登记,由社区法官与工作站进行对接,随后法官、社区干部和征收工作人员再合力促成居民家庭和解。

“没问题!”王蓓蕾爽快地接下了这个“12345”工单。了解情况后,王蓓蕾得知,小孟在今年 9 月提了一辆新车,他把车停在南京东路某大型商场地下停车场时,车辆被停车场天花板脱落的墙皮砸得坑坑洼洼。

事发后,小孟向商场物业管理公司索赔,物业公司受理后却迟迟没给出解决方案。小孟无奈只得拨打“12345”市民服务热线寻求帮助。第一次收到小孟来电后,“12345”外滩街道负责单位就与物业管理公司取得了联系。电话沟通中物业公司态度良好,表示其会尽快处理。但 2 个月过去了,“尽快处理”却迟迟没有下文。

在“12345”承办人的陪同下,王蓓蕾和法官助理时小雪一同到商场物业管理公司了解情况。物业公司经理表示,小孟反映事项属实,公司愿意进行赔付。但其所属一家境外公司,公司内部流程相对复杂,公司确认赔付及支付赔偿款都需较长时限。双方谈判看似陷入了僵局。



有了法院、街道等中间力量的介入,纠纷得以迅速化解

黄浦法院供图



黄浦法院通过外滩城市更新巡回审判(调解)工作站,充分发挥诉源治理和多元解纷机制的作用

记者 夏天 摄

“这正是‘12345’难以推进这个纠纷的症结点。”投诉热线承办人小顾说。王蓓蕾法官指出:“既然如此,我们在法律的框架下解决这个问题,怎么样?”她提出,以街道人民调解委员会的名义,促成双方达成调解协议。物业公司出具授权委托书,授权经理全权代表公司签署调解协议,以此缩短公司内部审批流程,促成纠纷更好、更快地解决。在法官的主持下、街道调解员的见证下,双方当事人签订人民调解协议书,就赔付金额、履行方式、时限等内容予以明确。

“有这份协议书,我悬着的心可算放下了!”拿着调解书,小孟感叹。物业公司经理也表示,他会积极跟进赔付流

程。不久后,小孟就收到了这笔赔偿款。

王蓓蕾表示,本案矛盾纠纷的扩大在于物业公司迟迟未进行赔付,双方缺乏信任的基础,沟通无法顺利进行。有了法院、街道等中间力量的介入,纠纷便得以迅速化解。

本案是一个“小案”,却是黄浦法院扩大工作站职能、以司法服务融入基层治理的一个缩影。以此案为契机,外滩站将与外滩街道“12345”市民服务热线达成长期合作机制。由街道先行汇总再通过给外滩站派单的模式,对涉诉工单中适宜调解的以及其他事实清楚、争议不大的纠纷实现站内化解、快速化解,打通司法服务的“最后一公里”,打造基层矛盾化解和诉源治理大平台。

升级:

打造城市更新纠纷化解“专家门诊”

“过去外滩站主要化解涉旧改征收补偿利益纠纷,为源头预防、矛盾调处、信访化解提供‘法律智囊’。”

黄浦法院表示,今年是黄浦区成片二级旧里以下房屋改造全面完成之年,“二元结构”城区面貌矛盾得以历史性解决。但“城市更新”的范畴不仅仅局限于旧改。随着城市发展从“粗放式发展”进入“精细化运营”,城市更新也更注重城市发展方式。社区、楼宇、商圈、金融集聚带……外滩站的应用场景已经趋于更多元化,对司法水平提出更高要求,进一步考验法院的智慧。

如何将上述外滩工作站的功能辐射至全区、经验复制到全市,探索出一条司法服务保障超大城市中心城区旧区改造和有机更新的新路径?

“黄浦法院将持续深化矛盾纠纷多元化解机制,推动城市有机更新进程。”黄浦法院院长段守亮强调,一方面通过工作站充分发挥诉源治理和多元解纷机制的作用,另一方面选派干警下沉基层一线,厚植为民情怀。据悉,黄浦法院将推进司法联动、整合调解资源、参与政策研究、聚焦法律争议焦点,不断提升服务旧改、服务群众、服务发展的能力,全力打造基层社会治理新样本。

凝聚:

探索法院服务保障旧区改造新路径

“城市更新的每一步推进,都离不开社会各界力量的凝聚。”黄浦区委政法委书记汤宏指出,应坚持以人为本,打造人民城市,牢牢抓住人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题,突出重点、迎难而上。同时,应积极践行能动司法,紧扣公正与效率主题。进一步加强矛盾的源头预防和前端化解,配齐配强工作站的调解力量,加大法治宣传力度,严格公正司法,以更先进的理念和裁判思路,推进城市更新“换挡加速”。

上海市高级人民法院王光贤副院长对巡回审判(调解)工作提出了新的要求:城市更新是城市建设和发展的永恒主题,旧区改造事关人民群众福祉、事关城市长远发展。法院应始终坚持以人民为中心,勇于肩负服务保障城市更新的司法担当,始终坚持多元解决纠纷,在

矛盾纠纷化解全过程树立起为民服务意识。同时,应不断完善共建共治共享社会治理制度。建立健全案前介入、案中化解、案后跟踪即三位一体的涉旧改矛盾纠纷多元化解机制,进一步强化多方联动,将有关部门参与社会治理、化解矛盾纠纷职能协同起来,最大限度提升解纷效能。

“外滩城市更新巡回审判(调解)工作站的设立,探索出一条人民法院服务保障旧区改造的新路径。”市人大代表陈燕指出,随着《上海市城市更新条例》的实施,这座超大城市将进一步改变开发建设方式,全面提升城市发展质量,不断满足人民群众日益增长的美好生活需要。黄浦法院在继续助力旧区改造的同时,推进城市更新巡回审判(调解)工作,为中心城区城市更新全面有序地开展提供更完善的司法服务保障,希望法院能为城市发展提供新的动力。