

从“解剖一个问题”到“解决一类问题”

上海深化“三所联动”机制,扩大解纷“朋友圈”

□ 首席记者 陈颖婷

累计排查化解 93.8 万余起矛盾纠纷,回访满意率超 95%;为群众提供“家门口”法律咨询服务 7 万余次;因矛盾纠纷引发的严重刑事案件同比下降 25%……一组组数据的背后,彰显的是上海城市“平安”底色更亮、“和谐”成色更足。

为深入践行人民城市理念,推动更高水平平安上海建设,上海公安机关坚持法治思维、群众路线,探索打造由派出所、司法所、律师事务所共同参与的“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制,实现了矛盾纠纷“发现在早、化解在小”。今年以来,检法机关、行业部门、群团组织也加入“三所联动”调解体系,解纷的“朋友圈”越画越大,凝聚起更加强大的平安建设合力,成为坚持和发展新时代“枫桥经验”的创新实践。



派出所民警走访调研婚介机构

婚介乱象引发纠纷,行业部门联动发力

“我付了 5 万元入会费,但婚介机构提供的服务和当初承诺的完全不一样。我想退费,但机构不同意。”

已过而立之年的陈小姐,一直想找到自己的真命天子。为此,她不惜斥重金,购买了某婚介机构的 VIP 会员。然而,交钱之后,陈小姐却发现前来相亲的男士与婚介机构之前承诺的“高质量男性”相去甚远。于是,她向婚介机构提出退款,但婚介机构却不同意。

无奈之下,陈小姐穿上抵制该婚介机构的广告衫,来到婚介机构维权。见状,婚介机构以陈小姐干扰公司正常经营为由报警。

属地徐汇公安分局徐家汇派出所民警到场后,了解到纠纷情况,很快开展“三所联动”调解。5 月 9 日,调解结束,婚介机构退还了大部分款项。陈小姐激动地流下眼泪:“我是倒了霉碰到了这家婚介所,但我很幸运,遇到徐家汇派出所。”

机构从成立到运营的全流程,包括机构成立、信息核验、营销管理、收费管理、服务规范、信息保护与监管、服务纠纷处置等关键环节。针对部分机构诱导消费、制造焦虑,致使征婚者盲目消费、冲动消费等引发的退费问题,合规指引提出:3—7 天冷静期内,实体婚介机构门店一般不开展服务,征婚者有权解除合同且不承担违约责任,征婚者要求解除合同的,婚介机构一般应退还除已实际发生的合理支出外的全部服务费用。该冷静期退费制度为业内首推,为提升整个行业的规范性、诚信度、专业化提供了参照依据和对标尺度。

6 月 7 日,徐汇公安分局、区司法局、区民政局、区市场监管局四家单位联合召开徐汇区婚姻介绍机构规范管理工作会议,9 家婚介机构带头签署了《徐汇区婚姻介绍机构合规经营承诺书》。

在做强“三所联动”主体架构的基础上,上海公安机关不断拓展调解“朋友圈”,凝聚定分止争强大合力。对于调解过程中发现的社会治理问题,特别是带有普遍性、行业性的风险苗头,警方及时通报相关责任部门,推动“个案智慧”成为“类案经验”。

例如,针对工作中发现的劳资、医疗、消费等领域的矛盾纠纷,警方积极推送教育、民政、住建、卫健、市场等部门以及全市 220 余个行业性、专业性调解组织,实现信息互通、资源互助、功能互补。同时,按照“谁主管谁负责”原则,压实解纷主体责任,以每一个行业的“安全”来确保整个上海的“安全”。据统计,今年以来上海全市共 4700 余起专业性、行业性矛盾纠纷得以化解。

“对解纷过程中发现的社会前端治理问题,我们建立完善了预警通报机制,推动从‘解剖一个问题’上升到‘解决一类问题’。”上海市公安局治安总队基层基础工作指导支队支队长金捷介绍,上海公安努力打造矛盾纠纷排查分析、联动调解、风险联处、跟踪评估全流程闭环,从源头上化解矛盾纠纷和风险隐患。

突发脑溢血却无法用医保,检法机关提前介入

“感谢民警同志,多亏有你们调解,不然我们还要打官司才能拿到医药费。”

近日,吴先生家属专程赶到杨浦分局四平路派出所向民警致谢。

前段时间,吴先生工作期间突发脑溢血,而公司却未为其缴纳社会保险,导致无法使用医保,巨额的医疗费用让家属难以承受,与公司多次协商未果后,向警方求助。民警了解到,双方就医疗费用补偿等问题存在较大分歧,遂协调社区法官、司法所调解员和律师共同参与调解。通过耐心释法说理,双方就医疗费用补偿达成一致。调解协议书经过法院司法确认,具有强制执行效力,家属吃下了“定心丸”,吴先生的合法权益以“最小成本”得到了保障。

上海经济繁荣,一些矛盾纠纷往往蕴含着复杂的经济关系和法律关系,群众对调解协议的法律效力有时会存在疑问。

今年以来,检察院、法院主动融入“三所联动”机制,司法部门的提前介

入,进一步增强了纠纷调解的权威性,让当事人不用“打官司”也能预知法律后果,更好发挥法治的预期功能。

在上海,法院“巡回审判庭”“诉源治理中心”与“三所联动”纠纷调解室已实现深度对接,调解协议与司法确认无缝衔接,更加增强了调解的法律效力。今年以来,共有涉及物权纠纷、遗产继承等方面的 13000 余份调解协议获司法确认。

检察机关也将有刑事和解基础的轻微刑事案件纳入“三所联动”平台,经“三所联动”调解成功后,由检察院认定并作出不起诉决定,有效减少积怨形成,修复社会关系。

“检法机关的提前介入,为老百姓提供了家门口的‘法律服务站’,避免矛盾纠纷发酵后全部进入诉讼程序和后端社会治理,减轻了诉讼压力,节约了社会资源,更让群众切实感受到‘法就在身边’。”上海市公安局治安总队基层基础工作指导支队支队长金捷表示。

老伯收废品引邻居不满,群团组织广泛参与

“民警同志,我们楼道里纸箱快堆满了,上下楼很不方便,存在严重的消防隐患。”家住静安某小区的一位楼组长向民警诉苦。原来,同楼住户张老伯是一名残疾人,喜欢收集变卖废品,引发邻居们的不满。获悉此情况,江宁路派出所积极协调残联、居委等群团组织,会同城管等部门开展调解,由残联提供帮扶,城管进行安全风险告知,经过多次协调,这一楼道堆物隐患得以彻底解决。

上海公安将保障和改善民生作为预防和化解矛盾纠纷的基础性工作,对涉及妇女、老年人、未成年人、残疾人等群体的矛盾纠纷,积极协调妇联、共青团等群团组织,发挥能够提供生活、公益、慈善、心理咨询等服务的社会组织作用,跟进关爱帮扶,防止矛盾复发。今年以来,累计上门关爱独居老人、“问题少年”等群体 7000 余人次。

通过将矛盾纠纷化解工作与青少年帮扶教育相结合,虹口警方主动发挥公安机关在预防未成年人违法犯罪中的职能作用,依托“社区少年服务队”,通过搭建合作平台、开展心理疏导等方式,先后与存在突出家庭矛盾、厌学逃学、沉迷网络等各种问题的 40 余名青少年“一对一”结对帮扶,破解心理健康、家庭生活、社会保护等方面问题,得到家长和学校的高度认可。

坚持群众路线,上海公安机关还充分发挥 43 万余名平安志愿者、保安员、楼组长等群防群治力量的作用,及时发现家庭、情感等隐性矛盾。依托遍布全市的 5800 余个社区警务室,警方组织司法部门退休人员、老年协会负责人等有经验、有威望的“调解能手”,在警务室就地开展纠纷调解,发挥他们的专业特长和贴近群众的优势,用老百姓的语言解开老百姓的“心结”。