

法治头条

上海市深化推广“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制

“三所联动”促进案结事了人和

本报记者 赵兵

生活中，邻里纠纷、事故纠纷、财产纠纷、停车纠纷等看似小事，实则是群众心头的大事。处理这些事情，当事双方产生了心结，一时难以解开；走向法律诉讼，成本颇高；置之不理，容易导致矛盾升级。那么，谁来化解？如何化解？效果怎样？带着这些问题，记者深入上海基层，探访当地派出所、司法所、律师事务所“三所联动”化解矛盾纠纷的经验做法。

关口前移，把矛盾纠纷化解在萌芽状态

在上海虹口区临平北路，新弘北外滩小区与兰侨大厦小区只有一墙之隔，这面两米多高的围墙看似平常，却被居民称为“现代版的六尺巷”。

“当时，小区居民因为建围墙和绿化的问题争吵比较多，甚至有人拿着铁链来找我讨说法。”北外滩街道春江社区党总支书记朱振宇回忆说，新弘北外滩是新建小区，施工诱发相邻小区墙体开裂、房屋漏水等问题。随后，又因小区之间的围墙高度、占地问题，两小区居民发生纠纷，互不相让。

“有居民报警，但是矛盾涉及开发商和小区居民，而且有一些建筑设计上的专业问题，我们拿不准。”虹口公安分局北外滩派出所民警余杰说，为此，派出所启动“三所联动”机制，请来了司法所和律师事务所。

最终，在民警、调解员、律师共同努力下，双方达成共识。新小区开发商拆掉旧小区围墙后，双方共用一面围墙，并且主动退让30厘米，高度从4米降至2.5米，居民心气儿顺了。

关口前移，是上海基层治理“三所联动”的重要理念之一。通过早发现、早介入、早调解，将矛盾化解在基层、化解在萌芽状态。

2023年以来，上海市公安局持续深化推广由公安牵头的派出所、司法所、律师事务所“三所联动”矛盾纠纷多元化解机制，全市16个区的353个公安派出所全部建立了“三所联动”机制。

“三所联动”缘何而起？“随着社会发展进步，我们的工作也在发生变化。”上海市公安局治安总队副队长陈彪说，“一些矛盾纠纷如果不及时化解，很可能升级为刑事案件。所以，我们从被动兜底走向前端预防。这也是我们坚持和发展新

时代‘枫桥经验’的探索。”

“三所联动”的效果如何？群众最有发言权。一对亲姐妹因老人遗产继承问题，恶语相向，闵行公安分局杜行派出所依托“三所联动”调解矛盾，双方接受了财产分配方案，消弭了风险隐患；一起邻里纠纷，因楼上漏水导致楼下邻居滑倒骨折，浦东公安分局乐城派出所民警、调解员、律师共同释法说理化解……未雨绸缪、防微杜渐，社会安全隐患减少了，群众幸福指数上升了。

上海公安机关将预防走在排查前，排查走在调解前，紧抓源头防范，把110警情、12345热线、窗口接报、来信来访等信息进行汇集分析，及时启动“三所联动”，防止矛盾升级。2023年1至10月，上海全市累计排查化解各类矛盾纠纷65万余起，因矛盾纠纷激化引发的命案数同比下降26%。

“法理情”相融，实质性化解矛盾纠纷

化解矛盾纠纷，同群众打交道是一门学问。如何解开当事人的心结，让当事人心服口服？“三所联动”以“法理情”相融探索有效路径。

2023年6月，在静安区南京西路的一起租赁纠纷中，原本准备坐下协商的当事双方，却因一方企业态度强硬险些大打出手。静安公安分局南京西路派出所民警龚华杰第一时间劝解“降温”，企业代表、楼宇管理方随后到场调停，人民调解员、律师也在30分钟内赶到了现场。

各方就合同履行、租赁结构调整、规范经营等事项展开法律辩论，双方谈判回归正轨。参与此次调停的律师徐红梅说：“我们从法律角度给双方提供专业咨询，让大家更理性地认识问题、对待问题。”

同样，在闵行公安分局浦锦路派出所社区民警顾晓芬看来，律师和司法调解员的参与，为纠纷化解注入了积极力量。2023年6月的一个深夜，租客小卫向顾晓芬发来微信：“顾警官，他们太欺负人了，把电闸都拉了，不就是想赶我们走吗？我要和他们斗到底！”这段留言顿时让顾晓芬睡意全无。

这套出租房涉及房东、二房东和租户的三方租金纠纷，而这次纯属意外的停电成了点燃矛盾的“导火索”。当晚，顾晓芬和小卫彻夜长

聊，沟通安抚，让租客方情绪慢慢平稳；同司法所人民调解员一起了解二房东的难处，寻找突破口；与律师一起约谈房东，进一步确定双方合同的属性……得益于“三所联动”，一起关系错综复杂、利益纵横交织、情绪一触即发的租赁纠纷得到妥善解决。顾晓芬受此启发，组建“晓芬议事会”，积极牵线搭桥，组织各方集体议事，让“居民的事商量着办”。

“法理情”相融，正是上海市“三所联动”解决矛盾纠纷的关键。“有时候，仅仅依靠民警难以说服双方，引入律师和调解员，让双方既能感受到调解的温情，又有专业的法律服务，从而能够更加理性地衡量自身利益、更容易达成共识。”上海市公安局治安总队基层基础工作指导支队队长金捷说。

目前，上海全市公安派出所全覆盖建成“三所联动”纠纷调解室，入驻人民调解员915名、签约律师766名。律师作为中立第三方被引入调解队伍，由街镇司法所购买法律服务，采用固定坐班、点位巡回、指派到岗等方式，让群众在家门口就能获取低成本、高效率的法律服务。

“在调解中，我们主要帮居民从法律角度来分析问题，慢慢地，有些居民遇到一些法律问题也会打电话给我，这就是一种潜移默化的普法过程。”多次参与调解的律师任洁说。

为了方便群众主动“遇事找法”，上海公安机关还坚持科技赋能，运用更多智能化、信息化手段，提供省时省力的网上多方调解服务。2023年以来，共接受线上法律咨询5万余次，开展预约调解1.18万余批次。

多方参与，撬动更多资源力量解民忧

“三所联动”机制的深化推广，不仅化解了一大批矛盾纠纷，还撬动更多资源力量参与其中，不断筑牢基层治理根基。

2023年9月，73岁的范先生和62岁的保洁员唐女士发生口角，继而上升为肢体冲突，造成了唐女士骨折，双方因为赔偿问题分歧巨大。浦东公安分局康桥派出所第一时间邀请调解员、律师和法院法官介入调解。最终，双方就赔偿事宜达成了协议。

“法庭提前介入，可以直接告诉双方如果走诉讼程序最可能的判决结果，会让当事人有明确的心理预期，更容易解决纠纷。”浦东

金台锐评

福建福州台江区苍霞新城社区，总共5个小区、42栋楼，常住居民近万人。在启动老旧小区改造前，不少人心里犯嘀咕：这么大体量的老旧小区改造，恐怕并不容易。

如今走进社区，看见的却是一幅和谐有序的画面。楼栋架空层改造成了便民服务站，里面设有理发、裁缝、维修等多项服务，居民乐呵呵地说：“这些都是我们的提议。”在这里，改造方案由群众说了算，改造进展请群众监督，改造效果让群众评判。这种全过程参与，激发了热情，凝聚了人心，让难事并不难办。

城市是人民的城市，人民是城市一切工作的出发点和落脚点，也是一座城市最可依靠、最应凝聚的力量所在。城市的建设与治理，应贯彻以人民为中心的发展思想，让人民群众生活更美好。

实践反复证明，把“人民城市”理念践行好、落实好，带来的是高质量发展、高效能治理。工作内容和，瞄准群众诉求，什么问题群众反映最强烈，就着力解决什么问题。坚持做到“民有所呼、政有所应”，就能不断厚植群众基础，促进各方面工作顺利推进。

工作方法上，密切联系群众，听民声察民情，主动发现问题，用心解决问题。坚持当好群众身边的“贴心人”，就能把问题解决在基层，把矛盾化解在萌芽状态。众人拾柴火焰高，制定政策充分征求人民群众意见建议，干事创业充分尊重群众智慧，同人民群众一起奋斗，这给城市建设与治理注入了源源不断的动力与活力。

城市工作做得好不好，老百姓满意不满意，生活方便不方便，是重要评判标准。各地各部门要进一步完善民主立场、树牢群众观点，健全完善共建共治共享机制，不断拓展群众参与城市治理的渠道和平台，优化提升服务群众的效率与质量，从而最大限度地调动群众积极性主动性创造性，培育形成“群众的事群众多商量，大家的事人人参与”的浓厚氛围。

制度具有根本性、全局性、稳定性和长期性。要健全制度体系，加强制度赋能，以政策法规的形式进一步保障和落实人民群众对城市建设和治理的知情权、参与权、监督权，确保群众“有地方说话、说话有人听、听了有人办”，推动群众参与城市治理的制度化、常态化、长效化。同时，在城市发展绩效考核中，应注重听取和吸纳群众的意见和评价，督促城市管理者做到对人民负责，确保城市建设经得起检验。

人民城市人民建，人民城市为人民。把增进民生福祉作为城市建设和治理的出发点和落脚点，把全过程人民民主融入城市治理现代化，构建人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体，必将让城市更美好，人民更幸福。

把全过程人民民主融入城市治理现代化

张洋



踏雪巡边

近日，驻守在新疆伊犁山区的新疆伊犁边境管理支队洪土沟边境检查站民警组成“巡逻小分队”，采取步巡的方式，高举国旗，克服山势陡峭、自然环境恶劣等困难，深入海拔3200多米的边境一线踏雪巡边。

王鹏飞摄(人民视觉)

黑龙江佳木斯市前进区 织密网格 幸福满格

本报记者 魏哲哲

在黑龙江佳木斯市前进区，2500余名网格员活跃在网格中。他们依托网格便民服务驿站、户外劳动者驿站等，为附近居民、户外劳动者、外卖小哥等提供各项暖心服务，其中，既有临时歇脚、饮水阅读、医疗救护等40余项便民服务，还有信息采集、身份证代办、就业指导、监督投诉等政务服务功能。

“现在换户口本都不用出网格了，办得快，还不用多跑腿。”近日，永安31号楼的居民李大娘拿到新换的户口本时高兴地说。2023年以来，前进区将智慧警务引入网格，建立永安社区党群警务站，配备拍照申请一体机、自助签注一体机、交警自助服务终端机等，居民足不出小区就可以办理身份证、户口本等10余项业务。

近年来，前进区探索打造以党建引领网格化治理为抓手、社会志愿服务为助力、各类群众需求为导向的网格服务共同体，坚持以“网格+人民调解”“网格+居民自治”等方式，实现服务群众零距离。

一场“拉锯战”在前进区山水社区的一个小区内持续了好几天。刘女士和蒋先生是一条坡道上的邻居。由于出行不便，刘女士就对门前路面进行了铺垫，而“下游”的蒋先生认为路面高于自家门口，可能会导致雨水倒灌，便将铺垫好的路面破坏。刘家再铺，蒋家再拆，双方都不相让。社区网格员听说后，一边登门调解，一边积极协调区住建局提出合理的修路方案，解决了两家的揪心事，双方都十分满意。

“这个水塔太危险了，附近楼房这么密，一旦坍塌，后果不堪设想。”园林社区有座40多年前建造的水塔，成为社区居民的一桩烦心事。为此，园林社区依托“居民议事会”，专门成立水塔拆除协商专班，挨家挨户找居民协商，与住建、水务等相关部门进行沟通协调，最终将水塔拆除，赢得了社区居民点赞。

一件件小事的解决，融汇成了社区居民的幸福暖流。网格化治理，带来了精细化服务，努力做到“人在格中走，事在格中办”，群众的获得感、幸福感、安全感不断提升。

(肖武民参与采访)

尊崇法治 厉行法治

以高质量检察履职深化新时代“枫桥经验”法治内涵

浙江省绍兴市人民检察院党组书记、检察长 黄世根

党的二十大报告指出：“在社会基层坚持和发展新时代‘枫桥经验’，完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制”。检察机关要深刻把握“枫桥经验”变与不变的辩证关系，在传承中发展，不断深化新时代“枫桥经验”法治内涵。

更加强调党的领导。坚持党的全面领导始终是“枫桥经验”的历史传统和鲜明特征。检察机关首先是政治机关。要进一步加强党的创新理论武装，深刻把握蕴含在习近平新时代中国特色社会主义思想中的立场、观点、方法，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，善于从政治上把大局、看问题，善于从厚植党的执政根基上谋划、部署、推动各项检察工作。坚持从政治

上着眼，从法治上着力，在监督办案、司法为民全过程中落实讲政治，让坚定拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”成为新时代新征程检察机关的鲜明政治底色。

更加彰显法治思维。“矛盾不上交”是“枫桥经验”的核心要义。坚持和发展新时代“枫桥经验”，要善于运用法治思维、法治方式，推进矛盾纠纷化解法治化，及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。深入贯彻落实群众信访“件件有回复”，综合运用刑事和解、民事支持起诉、行政争议实质性化解等多元检察履职，促进矛盾纠纷在法治轨道上解决。加强矛盾纠纷源头预防、关口把控，完善预防性法律制度，认真落实宽严相济刑事政策，严格规制民事滥诉行

为，从源头上减少诉讼增量。积极推进基层检察室建设，依法履行案件办理、矛盾化解、服务群众三项基本职能，回应群众基层法治需求。

更加注重社会参与。“发动和依靠群众”是“枫桥经验”的精神实质，也是“枫桥经验”的初心所在、力量所系。坚持和发展新时代“枫桥经验”，要坚持以人民为中心，坚定不移地把党的群众路线实践好，切实有效地把群众的合法权益维护好。坚持人民至上、司法为民，深刻理解和把握质量、效率、效果的辩证关系，把高质效办好每一个案件作为检察履职办案的基本价值追求，努力让人民群众在每一起司法案件中感受到公平正义。深入践行全过程人民民主理念，重视办案过

程中人民群众参与度，大力推进检察听证和人民监督员工作，同时将办案过程、结果及时向人民群众公开，接受社会监督，让公平正义可感可知可见。

更加突出科技支撑。与时俱进是“枫桥经验”历久弥新的重要原因。坚持和发展新时代“枫桥经验”，要充分运用新理念、新方法、新技术，因势而谋、应势而动，不断提高社会治理法治化、智能化、专业化水平。加快推进数字检察战略，主动融入数字政府建设，打通横向共享交流平台。积极构建数字检察工作大格局，充分发挥数据要素效能，以数字检察辅助监督办案、优化检务管理、助力检察为民、深化诉源治理，促进检察机关依法能动履职。