

化解物业纠纷 合肥蜀山法院从业主视角出发

□本报记者 唐欢 通讯员 黄雪婷

随着城市建设,生活小区增多,小区“管家”与业主的矛盾随之越来越多。面对物业纠纷系列案件,如何让物业尽责,让业主安心,合肥市蜀山区人民法院主动作为,紧抓源头问题,依托蜀山区矛盾纠纷多元化解中心(暨蜀山法院诉调对接中心,以下简称矛调中心),融合多方力量共建物业纠纷调解室,将司法触角延伸至纠纷最前沿。

诉源治理从上门问诊开始

“调解员同志,你看看我们这个小区,说是高档住宅,地下管网建设不合理,绿化管理跟不上,这么贵的物业费,我怎么能愿意给呢?”“我不是不愿交钱,这里的房子我空置多年,一直未住,物业管理跟不上,我照单全付觉得太亏了。”2月16日,春节刚过,矛调中心物业纠纷调解室调解员和蜀山法院速裁团队法官便到辖区某别墅住宅区,针对该小区物业费欠付问题实地勘察。

春节前,小区物业管理公司因业主欠付物业费,将40多户业主起诉到法院,案件进入诉前调解阶段。调解员在和物业公司、业主进行初步沟通后,发现问题较多,于是和速裁法官商定,到现场去。车库漏水、墙皮脱落、区内道路管网设置……物业公司工作人员、业主、调解员、法官,多方人员围绕问题点现场讨论。“物业公司要是能拿出今天的态度,跟我们面对面讲问题、解决问题,也不至于闹得这么僵嘛。”走访结束当天,就有业主主动和调解员联系,表示只要法院能协调督促物业公司尽快解决问题,便愿意缴纳物业费。

“往往一个业主的问题折射着一群业主的问题,为了将矛盾化解于萌芽时,我们在调解阶段,结合‘无案社区’建设、‘法官进网格’和‘我为群众办实事’活动,让法官、调解员俯下身到矛盾第一现场,与业主、物业共同发现问题所在。”蜀山法院审委会专委董兵兵介绍,今年以来,该院依托调解室,开展走访入户,从新收物业纠纷情况看,效果意外得好。“走访中,调解员、法官会根据发现的物业管理问题,

建议物业公司优化服务。往往赌一时之气的业主,觉得有了当面说理的机会,反而不再有心结。”调解员毛志德告诉记者,走访过程中,听了很多业主的抱怨,但听到更多的是对物业管理的真实需求。

示范判例让纠纷化解高效

一个判决推动一系列纠纷调解。这是蜀山法院在物业纠纷化解工作中探索出的“示范判例”效应。

2016年,从法院岗位上退体的毛志德就被聘任为蜀山区住建局驻法院物业纠纷调解工作室的调解员。平均一年参与调解近1000件物业纠纷,毛志德对于“示范判例”的效应有着切身体会。“物业纠纷往往都是物业公司来批量起诉业主讨要物业费。”在调解蜀山区某小区物业纠纷中,已经撤场的物业公司起诉前业主280多户,要求支付拖欠的物业费。调解员第一时间梳理后,选择其中一个具有典型意义的案件,先行转立案流转至速裁团队进行审理。待案件一审、二审判决生效后,形成对该系列案件具有指导性价值的示范案例,法院再将系列案件委派至物业纠纷调解室。调解员联系被告业主,涉及到与判决认定的事实同样的共性问题,就结合判例分析,明确法律规定;对于个案存在的问题,则进行针对性调解。有了示范判例,很多业主在了解到法律规定和法院认定的情况后,也纷纷表示理解与配合,调解率大大提升。

高效率、低成本、非对抗地将纠纷化解在诉前,解决在前端,矛盾不上交,就地化解,是



法官、调解员走访小区

新时代“枫桥经验”的生动实践。据介绍,物业纠纷系列案件,一般是以小区为单位,形成批量案件,同一小区物业公司与业主之间的矛盾成因有着很大范围的重合性,所以蜀山法院针对这一特点,尝试“示范判例”机制,以典型案件的生效判决明确同类纠纷的调解方向,也为双方当事人提供了权威参照,有利于系列案件的高效化解。

多方联动破解居住“闹心事”

“早在2016年,蜀山法院通过向区人大呼吁,由区人大督办议案,蜀山区政府出台《蜀山区人民政府办公室关于建立物业纠纷调解工作机制的意见》,推动构建区、乡镇(街道)、社居委三级联动,主动将调解前置程序向社区延伸,由此建立起以区政府为主导,区法院配合,区住建局、区司法局等部门和各镇街园区各负其责、密切配合的物业纠纷调解长效机制。”董兵兵介绍,自此,通过三级联动机制,将大部分的居住“闹心事”化解在家门口、解决在萌芽期,让居民不用为这些纠纷奔波在诉讼间。

三级联动中社区调解是第一道过滤器,社

区调解不成的,将由镇街介入形成二级调解,再调解不成,由住建局派调解员进行三级调解。在这里,基本将大多数的物业矛盾化解在源头。三级联动不成的物业纠纷,才会进入到诉讼阶段。

2020年8月,合肥市物业协会派驻调解员入驻矛调中心物业纠纷调解室,物业纠纷调解已经形成多方参与的联动态势。

蜀山法院以创建“无案村(社区)”建设及“法官进网格”活动为契机,灵活设置对接方式,致力打通物业解纷“最后一公里”。对接蜀山区稻香村街道,共建安徽省首家“无案社区工作站”,派驻网格法官走入社区广受群众信赖的“周末议事厅”,参与社区物业调解工作,合作推进社会综合治理。对接蜀山区笔架山街道,首创“调解员现场调解+法官远程参与指导”的线上联合调解模式,积极开展物业纠纷线上调解工作。

从纠纷分层过滤到上下联合解纷,多方联动被不断赋予新的内涵。据统计,矛调中心物业纠纷调解室自成立以来已经受理物业类纠纷3515件,另与社区、街道联动联处物业类纠纷400多件。

多元解民忧 服务到身边 长丰法院“走心”办实事

□本报记者 吴文珍 实习生 陈旭 通讯员 范席晶

探索“一站式”多元解纷新路径,畅通司法为民快车道;进网入格,打通服务群众最后一公里;开展春季集中执行行动,为群众兑现真金白银……去年以来,长丰县人民法院多措并举推进“我为群众办实事”实践活动,着力解决群众“急难愁盼”问题。

诉服“一站式”多元解民忧

“好的,谢谢法官!”3月16日,长丰法院下塘法庭承办法官利用“云上”法庭成功调解一起劳动争议案件。原告刘某自2019年4月起入职被告公司从事房地产销售一职,2021年6月双方解除了劳动关系。因被告公司尚欠部分销售提成未予支付,刘某诉至法院。承办法官抓住争议焦点,一遍遍通过电话联系,进行耐心沟通、释法明理。因双方当事人都在外地,便利用微信小程序进行线上连线调解,成功促成双方签订调解协议。

去年以来,长丰法院充分利用智慧法院“让数据多跑路,让群众少跑腿”的优势,不断将司法便民、利民措施做实做细,实现了纠纷服务从单一到多元、从现场到“掌上”的升级转变。守正创新,机制先行。长丰法院坚持以制度促规范,进一步健全一站式建设配套机制,为优化高品质诉讼服务提供坚强制度保障。该院诉讼服务大厅共设15个开放式窗口,立案调解等10个功能室,为涉案当事人提供立案、保全受理、司法救助等40项完善的诉讼服务,建成了立案服务区、信访服务区、候访服务区、调解服务区、综合服务区等五大功能区,基本实现让当事人“走进一个厅,事情全办清”的工作目标。

同时,长丰法院向外借力,与县司法局联合制定了矛盾纠纷多元化解若干规定并严格执行;引入长丰县人民调解委员会等24个调解组织,设立调解工作室,邀请特邀调解员驻院开展调解工作;建立特邀调解员人才库,聘任101名特邀调解员,今年成功化解民商事

案件4424件;构建大调解格局,利用多点立案及长丰县调解组织网络资源,宣传引导群众去解决问题。

此外,为高效处理民事纠纷,该院成立小额速裁团队及速裁机制,快速办理司法确认、简易程序等案件。截至2022年12月31日,该团队共办理案件6850件,真正达到简案快审目标。

执行110 正义加速度

“我们兄弟几人辛苦打工挣的钱原以为不会有着落了,没想到法官采取这么强有力的措施,不到1个月就拿到了。”3月6日上午,申请执行人张某等6名农民工紧握着长丰法院执行法官的手连声道谢。

这是一批劳务合同纠纷案件。张某等6人原在闫某某处打工,后因工资拖欠,诉至法院。案件进入执行程序后,执行法官第一时间对闫某某名下财产进行线上查控,并冻结其全部银行账户,但所得甚微。近日,该院“执行110”获得申请人提供的线索,得知闫某某有工程款进账,便于6日一早将其强制拘传至法院,向其释明法理、阐明情理,但其仍不为所动。为保证执行工作的强制力,法院决定对其进行司法拘留十五日。闫某某这下才慌了神,赶忙联系亲戚朋友凑钱还账,并当场支付4万余元。

这是长丰法院春季集中执行行动的缩影。据悉,为持续巩固“基本解决执行难”成果,2月23日,长丰法院“正作风·暖民心·提质效”春季集中执行行动拉开序幕,已开展5场,司法拘留5人,扣押车辆11辆,查封房



产54处,强制腾退房屋8处,执行到位金额5580余万元,其中涉农民工工资案款达3200余万元。

近年来,长丰县人民法院科学合理整合人、财、物资源,建立执行指挥中心和“执行110”平台,探索健全“执行110”运行机制,切实为解决“执行难”提供强有力的执行警务化支持。自2022年8月份以来,“执行110”接听电话91次,出警13次,拘传被执行人25人,拘留5人,扣押车辆2部,出警率78%,出警平均用时46分钟。

为民“零距离” 服务到身边

3月15日,国际消费者权益日当天,长丰法院双墩法庭联合梅冲湖社区、中国人民银行长丰县支行在志愿者服务广场开展了以“理性消费 合法维权”为主题的普法宣传活动。

近年来,长丰法院积极回应基层群众对司法工作的新期待,坚持力量下沉、重心下移、服务下倾,主动融入社会综合治理大格局,通过设立“网格法官”、实现网格全公示、优化配置、完善对接机制,扎实推进“法官进网格”。法官及助理定期走访乡镇社区、走进企业学校,广泛开展普法宣传、法律咨询、矛盾纠纷预防化解、巡回办案等工作。目前已覆盖全县15个乡镇(区)240余个社居委。

网格法官以看得见、摸得着的方式,为群众办好事、办实事,让人民群众“零距离”感受

到司法的温度、力度、速度和深度。“在你们的调解下,我们终于又能坐在一起了,太感谢了!”3月2日,长丰县法院老巷法庭在左店镇陆桥社区开展的“杨吉磊法官工作室”公众开放日活动中,经过法官和诉源治理团队上门调解、融情于法,一起长达20年的债务纠纷当场化解,双方当事人解开心结,握手言和。

“杨吉磊法官工作室”是长丰法院在左店镇陆桥社区设立的全市第一个乡村法官工作室,通过下沉司法资源,推动实现诉源治理服务县域社会治理格局。自2022年5月成立以来,工作室共开展普法宣传10场次,巡回审理案件90件,其中调解73件,解答法律咨询840人次,现场调处社区群众矛盾纠纷60件,带案进户40人次,举行“公众开放日”活动5场。

为做好“送上门的群众工作”,该院党组书记、院长洪星带头下访接访,深入社区、企业、力求在一线发现问题、厘清症结,化解矛盾、为民解忧,真正做到为民办实事、为企业环境。在规范日常庭审、信访接待的同时,长丰法院主动创造适应群众新需要的涉法涉诉信访积案化解工作模式,着力在攻坚克难上下功夫、在释法说理上下功夫、在法治思维上下功夫、在提升质量上下功夫、在案结事了上下功夫,积极回应群众合法合理诉求。同时,长丰法院加强诉源治理,推动诉访一体化建设。2022年,该院诉前调案件6200余件,调解成功率70%,实现了案件量和信访量双降。

调解有方 老有所依

本报讯(通讯员 王莹)“我今天来不是为自己的事,是帮我们村孙某夫妻俩反映一下生活困难问题,孙某夫妻俩可怜了……”3月初,霍山县磨子潭镇磨子潭村老党员朱某来到镇人民调解委员会,称本村孙某夫妻俩无人赡养,请求调委会出面解决。

原来,孙某夫妻俩年事已高,没有劳动能力和经济来源,日常仅靠在街道捡垃圾为生,生活极为困难。二人共育三个孩子,大儿子孙甲、小儿子孙乙常住县城,女儿孙丙也已出嫁,孙某夫妻没有子女在身边照料。孙某夫妻俩虽内心希望子女们能尽一定的赡养义务,但担心子女会因此与自己反目成仇,故而一直没有正面商讨此事。此前村里也联系过孙某的三个子女以期解决老人生活难题,但三人均以有事为由推脱逃避。

磨子潭镇调解委员会了解事情的来龙去脉后,立即电话通知孙某子女第二天全部回去参加调解。现场,调解员采取“先普法后调解”的方式,先是为孙甲、孙乙、孙丙分别宣讲了关于子女赡养老人的法律规定,后又结合本地法院审理的一起赡养纠纷生效判决书当场说法,为调解工作进行做好铺垫。

学习了法律规定,三个子女当即表示会履行赡养义务,但就如何承担产生分歧。鉴于孙某夫妻俩生活需要,调解员提议计算一下花销,由三个子女平摊费用,这一方案得到孙甲、孙乙、孙丙一致同意。后经各方协商,决定由孙甲、孙乙每年各支付一半的生活费供父母日常生活(考虑到孙丙家庭困难,孙甲、孙乙和其父母均同意免除其经济上的供养义务)。终于,在3月17日,这起久拖不决的赡养纠纷得以化解。(文内人物均为化名)

穿梭大街小巷 搜索民情民意 他们是排难解纷多面手

本报讯(通讯员 陈莉 刘丽)在宁国市,有这么一群人。每天穿梭在大街小巷,搜索着民情民意,大街小巷、田间地头……每一个角落都可见他们的工作身影。他们,是基层治理的好帮手,是服务群众的贴心人。他们,就是一群平凡的网格员。

张英,去年被选任为该市中溪镇凤凰村茶叶坑网格员,一直努力做好本职工作,参与本村民组矛盾纠纷的调解工作,面对村民的不配合、不理解,她微笑回应、耐心解答。通过长时间的不懈努力,得到了大家的信任和认可,到目前已就地化解4起矛盾纠纷。

近日,茶叶坑村民组张某与邻居因耕地界线划分问题起了争执,张英知晓此事后第一时间赶往现场,一边安抚双方情绪,一边了解具体情况,并上报给凤凰村两委干部。待凤凰村调解员抵达现场后,张英将前期掌握的情况悉数告知,并陪同调解员、双方当事人一起到争议地块进行现场调解。张某与邻居因田地间田埂常年失修、界线不清晰,导致两人均认为对方占了自家田地。为此,张英邀请村民组老一辈人一起到争议地块进行评说,并凭借良好的群众基础充当“和事佬”。经过多方努力,矛盾双方当事人现场接受了重新划分田地边界的提议,事情得以妥善处理。

田地纠纷得到化解,但邻里关系受损,因此,张英积极利用走村入户的机会,到两家疏导积怨,真正做到“事解怨疏”。

2022年9月15日,港口镇灰山村张某某与妻子因感情不和发生矛盾,争吵中发生肢体冲突。为防止意外发生,该镇立刻联系当事人了解情况,后组织人员进一步调解。网格员洪杨等人与当事人张某某在灰山村委会进行了面对面沟通。

现场,网格员洪杨耐心询问了当天事情发生的经过,通过与张某某沟通,找到症结。洪杨告诉张某某遇事要理性处理,任何过激行为只会让事情更加糟糕。经过长达一个多小时的沟通,张某某表示自己还算清醒,以后也会理性做事。后洪杨主动给张某某留下了自己的联系方式,告知他有需要随时可以跟自己联系,这段纠纷从而告一段落。

像张英、洪杨这样的网格员还有很多,他们奔忙一线,寻找问题根源,及时提供便捷服务,将矛盾化解在萌芽状态。他们是民情信息收集员,风险隐患排查员,也是矛盾纠纷的调解员。

检察长回访涉案合规企业

本报讯(通讯员 叶欣)为进一步推进涉案企业合规工作见行见效,优化法治化营商环境,更好服务保障地方经济健康发展,3月3日,绩溪县人民检察院党组书记、检察长胡青林会同县工商联副主席程勇及承办检察官等一行对两家涉案合规企业开展回访活动。

此次回访活动主要采取座谈形式,了解企业在实施合规整改后的经营现状和运行情况。在某钢铁公司,该公司负责人表示通过检察机关推动实施的企业合规整改,使他们深入认识到了企业发展既要抓好生产销售,还要把绿色环保、安全生产、依法纳税等理念和举措落实到企业生产经营的全过程,要实现规范化管理,确保企业健康发展。在某科技公司,该企业负责人对检察机关推进的企业合规做法给予了高度评价。据悉,因环保问题涉案后,该企业负责人精神压力大,一度有将企业关停回家乡的想法,但通过检察机关的涉案企业合规工作,助力“问题企业”重获新生。目前,该企业负责人重拾信心,另选新址,加大投资新建了约40亩的新厂区,获得了更广阔的发展前景。

在此次回访活动中,胡青林检察长还向涉案合规企业重点介绍了该院推出的民营企业合规约见检察长制度,希望企业在未来生产经营中加强与检察机关的沟通交流,检察机关将一如既往发挥职能优势,为企业提供服务。



交警老师进课堂

3月21日,黄山市公安局徽州分局交警大队女子中队民警到辖区幼儿园开展交通安全知识宣传活动。民警结合孩子身心特点,用通俗易懂、诙谐幽默的语言,从识别交通信号灯、交通规则,如何安全乘车、文明走路等方面,向小朋友讲解了日常出行交通安全常识,并对容易出现的交通违法行作出提醒。 本报通讯员 胡海宁 摄