

沙田镇与东莞市第二人民法院联手打造全国首个小区纠纷诉源治理中心

努力化解小区居民之间的各类纠纷

本报讯(文/沙宣)“不用打官司,也不用交诉讼费,在社区就能见到帮解难题的法官,真方便。”这是“幸福港湾”诉源治理中心的法官方淑敏听到最多的赞叹,她也因此感到欣慰。

东莞市第二人民法院(以下简称“东莞二院”)联手沙田镇创建全国首个专为小区纠纷而设的“幸福港湾”诉源治理中心,努力化解发生在小区居民之间的各类纠纷,用法治之光为社区增添了新的风景,使社区成为居民最放心、最安心的港湾。

01

“城、人、矛盾”三巨变催生的新中心

2022年12月15日,沙田镇“幸福港湾”诉源治理中心在东莞二院沙田人民法庭挂牌成立。当天,一场主题为现代小区矛盾纠纷如何化解的座谈会在这里举行。来自东莞市中级人民法院、东莞二院和沙田镇有关代表济济一堂,现场气氛热烈。

会上,东莞二院党组书记、院长尹振宇谈了推动“幸福港湾”诉源治理中心成立的想法:“成立这个中心是基于时代发展带来的三个新的巨变:城、人、矛盾纠纷。我们的城市发生了巨大的变化,人与人的关系和矛盾纠纷的类型随之发生了巨大的变化。那么,解决途径也要顺势而为,应时而变。”他的发言,获得了与会者一致认同。

改革开放四十多年来,东莞“化蛹为蝶”,从传统农业县成为制造业名城,如今又迈上万亿GDP和千万人口的“双万”城市的新起点。沙田法庭所在的沙田镇,近年就多次上榜全国乡镇综合竞争力“百强镇”。随着城市化快速发展,住在传统村落或熟人社区的人口比例在下降,现代小区成为越来越多人安家乐业的首选。

与传统村落和老社区的熟人社会相比,现代小区有很大不同。前者更多是紧密的亲情感和乡情式人际关系,而现代小区是陌生人社会,业主之间交流较少,彼此是疏远的契约式人际关系。

发生在小区的纠纷,从传统的熟人社会纠纷也逐渐迈向陌生人社会纠纷。传统村落

(社区)发生纠纷,多数会请村(居)委会干部协调,或请德高望重的老人或彼此认识的“中间人”帮助调解。而现代小区基本不存在上述“和事佬”,当事人的公民意识和法律意识越来越强,更倾向于找物业公司、业主委员会等社会组织,或找政府部门投诉,甚至直接诉诸法院。近年,法院受理的涉小区纠纷逐年增长,出现多元化和复杂化的趋势。

解决矛盾纠纷最有效最经济的方式,就是在其萌芽、初始阶段进行化解,预防制度先行,实行“治未病”。对城市化发展带来的现代小区纠纷,如何整合基层资源,为其量身定做诉源治理和纠纷化解机制,是法院和党委、政府共同面临的新命题,也是时代对司法为民的新要求。

党的二十大报告提出,要深入推进国家治理体系和治理能力现代化。“幸福港湾”诉源治理中心是在上级党委领导下,由法院和地方政府联合成立,聚焦现代小区的各类纠纷,不局限于物业服务纠纷,还包括邻里纠纷、侵权纠纷、家事纠纷、房屋买卖纠纷等,并将司法、公安、房管、住建、城管、人社、妇联、工商联等职能部门均纳为成员单位,有利于形成府院合力。

和地方政府联合创建“幸福港湾”诉源治理中心,是东莞二院积极践行最高人民法院关于推动新时代人民法庭工作高质量发展的意见、探索粤港澳大湾区人民法庭建设的新路径的重要创新举措,也是东莞积极打造“枫桥经验”本土样本的一个缩影。

该中心的成立,被写入了这一年的东莞市中级人民法院向市人民代表大会所作的工作报告。

02

“幸福港湾”背后的秘诀

那么,“幸福港湾”诉源治理中心成立将近一年,如何高效率、低成本地化解纠纷,积累了哪些有益经验,背后有什么秘诀?

“不好意思!我保证会把漏水修复好。给你家添麻烦了!”沙田镇某小区业主郑先生走出楼下孙先生的家门时,诚恳地说道。双

方笑着同时伸出了手,握在一起。

站在旁边的沙田法庭副庭长卢秀文看到这一幕,也露出了释然的微笑。

在此之前,这宗因相邻房屋漏水引起的纠纷,双方一见面就板起脸吵起来,互不相让。

2022年7月,孙先生发现自家阳台顶部有水渍,墙面也起皮了。“要么是楼上的防水不当,要么是开发商交付时质量不合格。”在三方协商未果情况下,孙先生遂将开发商和郑先生都告上法庭。

案件来到了“幸福港湾”诉源治理中心的法官卢秀文手里。在卢秀文的建议下,小区物业公司联系开发商的工程师到了现场。经检查分析,工程人员认为是楼上防水没做好,修复漏水价格约3000元。

经卢秀文几次协调,郑先生同意自费找人施工修复,承担本案诉讼费用,并交了一笔押金给孙先生,等施工完毕双方确认不再漏水后,再予返还。

“省时!省钱!不用开庭和鉴定就解决了!跟邻居路上碰面也不用尴尬了!”孙先生对调解结果很满意,撤回了起诉。

像这样的纠纷虽多为诉讼标的较小的“小案件”,但却是关系群众生活品质、社会安全稳定的“大民生”。卢秀文与物业公司、小区居民、社(村)居基层组织乃至相关职能部门进行“法律连线”,让小区纠纷不出小区大门就得以解决,是她日常工作的一项重要内容。

卢秀文说,在小区这样一个矛盾诉求多、人口密集的地方,化解矛盾一定要“掰开”问题,客观了解事情的来龙去脉,正如和面需要先将面团掰开、揉透;再广泛征求各方意见,将这些信息如面与水一样掺和、搅拌,方能成为混合均匀的面团。

2022年年底,沙田法庭法官方淑敏陆续收到调解员反馈的50余起物业纠纷案,案涉业主皆是因未按时缴纳物业费而被物业公司起诉,且案件均发生在同一个小区。

为何同一个小区会有如此多的物业欠费情况?方淑敏决定去现场一探究竟。

原来,该小区的原物业公司因为“涉黑”



■“幸福港湾”诉源治理中心揭牌(资料图)

被取缔,为维护小区的正常管理秩序,开发商根据相关部门的要求创新选定了新的物业公司。但新公司进场后未能向业主通知到位,导致很多业主都不清楚物业公司的更换。同时,小区还存在外墙墙皮脱落等情况,迟迟未能得到修复。

因此,诸多业主便以未与新物业公司签订合同、未享受物业服务、房屋有质量问题等为由拒绝缴费。

在充分调查了解案情的基础上,沙田法庭选取了15宗案件进行示范裁判,判决业主向物业公司缴清物业费,并认定物业公司履行物业管理服务义务有瑕疵,业主无需额外向物业公司支付违约金。二审法院对该批案件维持原判。

随后,法庭以此为契机组织其他案件的业主和物业公司进行调解,详细释法说理。大部分业主与物业公司顺利达成了和解,业主们自愿缴费,物业公司也不再追究违约金。大批的同类案件得到“一揽子”解决。

“案件虽然办完了,但未来会不会产生其他类似纠纷?”方淑敏觉得还可以再加一把劲,力争做到办理一案、治理一片。

为此,她专门向涉案物业公司发出司法建议,要求其将更换物业事宜向业主正式通知到位,并尽快修复房屋质量问题,未来若发生纠纷应及时调解,努力构建和谐小区。

物业公司认真采纳了上述建议,承诺将加强与业主的沟通,尽快解决存在问题,不断提升服务质量。

纷处理好了,整个城市的社会和谐基础就大大夯实了。

目前,沙田镇有住宅小区26个,常住人口约4万人,非户籍人口超过一半。作为沙田法庭首任老庭长,如今又分管沙田法庭的东莞二院党组成员、执行局局长刘浩新,对沙田镇的近年变化了然于心。

“在上级党委领导下,法庭已与中心其他成员单位形成常态化沟通协调合力机制,定期召开联席会议,互通情况,联合开展活动。”刘浩新介绍说,该中心从成立至2023年上半年,与镇司法分局、房管所、当地社区座谈研讨6次,梳理小区治理堵点、难点20余条,归纳治理建议十余条。

“非常欢迎法庭的专业意见!”沙田镇房管所有关负责人表示,东莞市政府服务热线12345会甄选投诉中的物业纠纷,反馈至房管所处理。针对辖区的群体性和疑难物业纠纷,房管所会组织住建、村(居)委会、物业公司联合处理,也亟需法庭的法律指导。

据悉,2023年上半年法庭受理小区系列纠纷6批,加上其他零星个案,涉业主650多户。经法庭指导和协调,多数纠纷由物业公司与业主自行化解,最终到法庭办理立案手续并需开庭审理的仅48宗。

“党的二十大报告提出要在社会基层坚持和发展新时代‘枫桥经验’,及时把矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态”。尹振宇表示,东莞二院将继续努力贯彻落实党的二十大精神,坚持以人民为中心,不断完善“幸福港湾”诉源治理中心的做法,通过加强审判工作的专业化、加强府院联动工作的制度化、加强小区治理的“自治化”,进一步探索现代小区纠纷的诉源治理经验,使它成为服务辖区社会治理工作高质量发展的司法新名片,不断提升居民的幸福感和获得感。



■小区纠纷调解现场



■小区邻里“漏水”案件调解现场



以学铸魂 以学增智

以学正风 以学促干