

温度 热度 力度

探寻基层治理密码 (66)

磁器口古镇里 有个“旅游巡回法庭+和美大院”调解室

试点推进程序式解纷 让诉源治理“高效运转”

□本报记者 黄乔 黄斐

前不久,从广东来的游客李某强在磁器口骑车游玩时将未成年人张某某撞伤致骨折,李某强与张某某的父母协商赔偿费用未果,双方言辞逐渐激烈,差点扭打起来。最后,在众人的劝说下,一行人才走进了磁器口古镇内的“旅游巡回法庭+和美大院”调解室。

“这个事情你必须负责,不然和你没完!”磁器口街镇司法所调解员唐娅玲见双方还在气头上,赶忙泡上一壶热茶。

“先喝茶,慢慢把事情讲清楚。”唐娅玲轻声安抚说。待双方怒气消散,了解清楚各自诉求后,唐娅玲快速拨通了“一街镇一法官”对口法官周敏的电话,请她前来共同调解此纠纷。

一个多小时后,双方达成了赔偿协议,握手言和。整套流程走下来,唐娅玲驾轻就熟,她笑着说:“这样的纠纷我已经处理过很多次了。”

据了解,“旅游巡回法庭+和美大院”调解室是磁器口街镇创新诉源治理工作机制,依托城市社区治理综合体“和美大院”和沙坪坝法院在旅游景区设置的“巡回法庭”打造特色调解平台,也是沙坪坝法院试点程序式解纷的重要载体。

一张“流程图”将解纷资源注入基层

近日,记者走进了磁器口街镇“旅游巡回法庭+和美大院”调解室。大榕树下,几张方桌,一碗清茶,附近的居民三三两两闲坐于此,一抬头,“和美大院”匾额便映入眼帘。

穿过“和美大院”正堂往里走,沙坪坝法院“旅游巡回法庭”便设立于此,墙上的大篇幅,让整个空间显得庄严肃穆。

“遇到矛盾纠纷,调解员在‘和美大院’调解,解决不了再请‘旅游巡回法庭’的法官再调。”沙坪坝区磁器口街镇司法所所长赵雨指着挂在墙上的“流程图”说,这张图上还有针对不同纠纷调处的方式,将纠纷按类型分流至“法官+不同主管部”。

据了解,这张“流程图”是沙坪坝法院为指导基层解纷下发的指南,上面还标注了区里面各个协调部门的联系方式。

前不久,一起茶叶买卖纠纷就通过“流程图”,在“旅游巡回法庭+和美大院”调解室被化解。

“诚心诚意买来的茶叶竟然过期了,这不是欺负人吗?不仅要退我购茶钱,还要赔我10倍的赔偿金!”张某某情绪激动地拿着茶叶包装盒给众人传看。

原来,不久前张某某在磁器口某商户购买了20罐巴渝毛峰,当场向商户支付3060元,回家后才发现茶叶上标注了保质期,并且这批茶叶已经过期了。

商家也觉得委屈:“哪里听说过茶



法官在“和美大院”调解案件。

(沙坪坝区法院供图)

叶过期这种事嘛,茶叶只要在符合标准规定的贮存条件下,都可以长期保存。”

经过调解,双方仍各执一词,唐娅玲便依据“流程图”快速找到处理产品责任类纠纷的协调部门及人员,随即拨通了沙坪坝法院刘法官和沙坪坝区市场监管局工作人员的联系电话,请他们前来共同调解。

沙坪坝区市场监管局工作人员对茶叶进行检查,刘法官依据纠纷事实,运用法律厘清双方的权利义务,最终认定该茶叶为不符合食品安全标准的食品,商家应该退还张某某货款,并按价款十倍进行赔偿。

没闹到法院打官司,这起纠纷几个小时就解决了。后来,唐娅玲又调解了多起类似的产品责任纠纷,沙坪坝区市场监管局也对磁器口商户所售货品的保质期进行了大检查,杜绝再有因货品过期导致的买卖纠纷。

一份“考核表”为基层解纷指明方向

“我们街镇这个月的诉讼有增加,其中增幅最大的是保险合同纠纷。”接到各街镇这个月的民事案件数量及排名情况的“考核表”,赵雨仔细对比起磁器口所涉各类诉讼的数据。

这份“考核表”每月由法院发送至各街镇,上面清楚地显示了各街镇民事案件的数量及排名情况。

表上的数据是沙坪坝区委政法委牵头协调,沙坪坝区法院联合区公安局、各街镇,

每月更新完善各街镇各社区所辖地域数据,对民事案件进行精准“属地识别”后,导入每月立案数据得来的。

“通过这张‘考核表’,可以明显看到治理过程中的薄弱项,这样一来,我们基层治理就有了方向。并且,大数据还能对信息进行关联分析,研判矛盾纠纷规律和态势,帮助我们提前有效开展监管。”赵雨告诉记者,就在前不久,他们才与沙坪坝法院一起邀请商户在“旅游巡回法庭+和美大院”调解室开展了一场涉保险赔偿的模拟庭审。

根据“考核表”的显示,磁器口房屋多为木质结构,又紧邻嘉陵江,到了夏天既要防火又要防洪,极易引发保险合同类纠纷。对此,模拟庭审中,沙坪坝法院将一起磁器口民宿因洪水淹没受损引发的保险理赔案的完整庭审搬到了现场,并针对保险合同类纠纷常涉及的问题向商户们进行了答疑。

听完庭审,商户们都表示:“真是场及时雨,知道怎么规避风险,自然不用上法院了。”

据统计,今年夏天,磁器口街镇将保险合同类涉诉案件降到了0件。今年磁器口的“考核表”也交出了满意的成绩——涉诉案件156件,同比下降了30%,产品责任、保险合同、侵权责任等案件由2022年的96件下降至36件。

一把“坐标尺”为全区解纷提供经验

采访中,记者还了解到,如今磁器口“旅游巡回法庭+和美大院”调解室的基层解纷

经验已经形成了一把“坐标尺”在沙坪坝区推广开来。

沙坪坝法院审委会专职委员杨飞雪介绍,通过持续放大“旅游巡回法庭+和美大院”调解室的解纷效能,程序式解纷逐渐成熟,在该区逐步形成了“党委统一领导、信息技术赋能、法官培训指导、部门协调联动、基层组织负责”诉源治理格局。

以“旅游巡回法庭+和美大院”调解室为坐标,这套程序式解纷“依样画葫芦”地根据各街镇特点快速流转起来:商事案件多发的小龙坎街镇设立了“过坎居”调解室,这个街镇商事纠纷从去年1811件下降至813件。

覃家岗街道设立了“红岩市民综合调解站”,今年化解物业纠纷70余件;“和美大院”“和顺茶馆”“西部科学城劳动争议诉源治理示范工作站”等多个一站式调处化解中心在沙坪坝整个辖区全面开花。

据统计,2022年以来,沙坪坝区法院依托和顺茶馆等调解组织示范调解1000余件纠纷,开展巡回审案20余次,建成2个“无诉社区”,新收家事、物业、邻里纠纷类传统民事案件5273件,同比下降34.54%;新收产品责任纠纷案件734件,同比下降61.73%。

杨飞雪表示,下一步,沙坪坝法院将以程序式解纷为依托,进一步挖掘沙坪坝区诉源治理的潜力,统一工作原则方法,把更多协调力量整合在一起,让诉源治理“高效运转”,以坚定的步伐向着基层治理体系和治理能力现代化建设迈进。

身边的民法典

本报讯(记者 黄乔)“我在游乐场玩耍时受的伤,游乐场能没责任吗?”男子王某(化名)本想在游乐场休闲玩水,不料却摔伤致残。近日,涪陵区人民法院成功化解了一起男子玩耍“激流勇进”项目,从水滑梯甩出致残引发的赔偿案件,经调解,由游乐场承担80%的赔偿责任,王某自行担责20%。

据了解,重庆某游乐场是集生态动感旅游、休闲度假、游乐项目、户外运动等多项文化为一体的新型休闲游乐场。

2022年7月17日,王某闲来之际邀约好友一起前往该游乐场玩“激流勇进”项目。四人同乘一个水滑梯从滑梯顶部超速冲下时偏离轨道,导致王某被甩出受伤,造成腰1-4左侧腰骶横突骨折等,经鉴定构成十级伤残。与游乐场协商医疗费等各项赔偿未果后,王某将该游乐场起诉至涪陵法院,要求游乐场赔偿其损失近20万元。

法院审理后认为,安全保障义务是公共场所管理者的法定义务,游乐场作为“激流勇进”项目的经营者及管理者,应当履行相应的安全保障义务,以保障游客的安全。

该案中,水滑梯在超速滑行时偏离轨道导致王某被甩出受伤,说明游乐场娱乐设施存在一定的安全隐患。且该游乐场未制定安全须知、警示标语并采取有效安全防护措施,以保障游客安全。水上项目设施的性质及娱乐方式,存在一定的可见安全风险,经营者未尽到足够的安全保障义务,应对王某损害后果的发生承担主要责任。

王某作为具有完全民事行为能力的公民,对自身安全负有相应的注意义务。王某对玩耍项目的行为后果缺少预判且明显过于自信,对事故发生亦存在过错。

最终,经过法院主持调解,双方达成协议:由游乐场承担80%的赔偿责任,赔偿王某损失合计128000元,其余部分王某自行承担。

法官说法》

《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条规定:“宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织

男子玩水上项目被甩出致残 法院认定游乐场担主责

王某作为具有完全民事行为能力的公民,对自身安全负有相应的注意义务。王某对玩耍项目的行为后果缺少预判且明显过于自信,对事故发生亦存在过错。

最终,经过法院主持调解,双方达成协议:由游乐场承担80%的赔偿责任,赔偿王某损失合计128000元,其余部分王某自行承担。

法官说法》

《中华人民共和国民法典》第一千一百九十八条规定:“宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织

者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。

随着生活节奏的加快,群众物质文化生活的丰富,风险娱乐项目受到市民喜爱。风险娱乐项目具备刺激性、危险性特质,理应具备更好的安全条件和更高的服务要求。但因经营者缺乏足够安全意识,安全保障措施不足,导致人身安全纠纷不断。游乐场等娱乐场所的经营者如若未尽到相应义务,则应承担侵权责任。

虽然经营者有保障消费者人身、财产安全不受侵害的义务,但消费者在游玩时要随时警惕,保持安全防范意识,避免高风险行为。

根据最高人民法院关于适用《中华人民共和国民法典》婚姻家庭编的解释(一)第七条规定,1994年2月1日民政部《婚姻登记管理条例》公布实施以前,男女双方已经符合结婚实质要件的,按事实婚姻处理。在本案中,杨兰敏与黄山松同居的起始时间在1994年2月1日之后,故双方不存在事实婚姻关系,杨兰敏并非黄山松的法定继承人,也不存在共同经营,黄山松也未通过立遗嘱将其生前个人银行存款全部留给杨兰敏,现杨兰敏擅自通过手机转账的方式取得黄山松的银行存款,缺乏法律依据,已构成不当得利。

同居女友有权继承男友的遗产吗?法院判决女友擅自转移财产属不当得利

认为这是自己该得的遗产并拒绝返还,黄芹遂将杨兰敏告上法庭,要求其返还100余万元的不当得利。

开庭之后,杨兰敏认为,自己与黄山松具有婚姻目的和共同生活的形式,且存在公开稳定的夫妻身份长达二十余年,从本质上已经与事实婚姻没有任何区别,虽然没有办理结婚登记,也属于合法夫妻关系应该享有继承权,况且共同经营了艺术品工作室获得了收益。

法院认为,未办理登记结婚而以夫妻名义共同生活的男女,需要满足特定的条件,否则只能按同居关系处理。杨兰敏又认为二人以夫妻名义共同居住、共同生活,相互

帮扶,直至黄山松去世,根据民法典第一千一百三十一条“对继承人以外的依靠被继承人扶养的人,或者继承人以外的对被继承人扶养较多的人,可以分给适当的遗产”的规定,自己应该享有继承权。

法院认为,黄山松从患病到去世时间较短,杨兰敏无证据证明自己对黄山松进行了扶养,依法不能认定杨兰敏为继承人以外的对被继承人扶养较多的人。

外墙景观灯掉落 安排拆除

市民来电:江北区海语江山小区12栋和16栋外墙的景观灯掉落,存在安全隐患,多次向小区物业反映未果,希望相关部门核实处理。

江北区城市管理局回复:经现场核实,情况属实。已安排工作人员对该小区12栋和16栋存在安全隐患的外墙景观灯进行拆除。(记者 张莎 整理)

外墙景观灯掉落 安排拆除

市民来电:南岸区弹子石街道十里长江澜庭小区靠近中学学校方向的道路上,夜间频繁出现摩托车炸街的情况,影响附近居民休息,希望相关部门核实处理。

市民来电:沙坪坝区环线天星桥站2号出口外的墙壁上有大量污水渗透流至路面,产生刺鼻异味,影响周边市民出行,希望相关部门核实处理。

市民来电:两江新区九曲河湿地公园西门停车场内设有国家电网充电站,但被大量蓝牌燃油汽车占用,影响新能源车充电,向停车场工作人员反映未果,希望相关部门核实处理。

市民来电:南岸区燃建汽车维修厂附近车行道翻修道路,施工方没有预留车辆和行人的通行便道,导致出行不便,希望相关部门核实处理。

市民来电:南岸区万凯新都会小区的电梯频繁出现故障,多次联系物业维修未果,影响业主出行,希望相关部门核实处理。

(12345热线提供,截至10月30日)

我为群众办实事
12345在行动
联动单位 重庆市12345政务服务便民热线
重庆日报

一周热点排序

事项分类	占比
1 劳动人社	34.21%
2 住房城建	18.58%
3 医疗卫生	12.96%
4 市场监管	9.07%
5 交通运输	4.27%
6 司法	3.58%
7 治安管理	3.31%
8 城市管理	3.02%
9 科教文旅	2.52%
10 民生服务	1.72%

这些事解决了

螺丝钉裸露墙面 立即清理

市民反映:两江新区救援支队附近人行道两侧墙面拆除后,遗留大量螺丝钉裸露在外,存在安全隐患,希望相关部门核实处理。

两江新区消防救援支队回复:经核实,属施工拆除后清理不彻底引起的安全隐患。接到市民反映后,支队高度重视,立即安排工作人员对螺丝钉进行了清理,现已处理完毕。后期支队将加强规范化管理,全力保障和避免类似情况再次发生。

业主违章搭建雨棚 责令拆除

市民反映:万盛经开区盛世华城小区内12栋业主违章搭建雨棚,存在安全隐患,多次向小区物业反映未果,希望相关部门核实处理。

万盛经开区万东镇政府回复:经核实,情况属实。已对违法搭建进行了立案调查,并责令拆除。

老旧改建筑废渣堆放 清运修复

市民反映:大渡口区建镇镇伏牛溪社区长征二村近日完成了老旧改改造,但施工方将许多建筑废渣堆放在长征二村8栋附近人行道未处理,造成行人通行不便,也影响城市美观,希望相关部门核实处理。

大渡口区建镇镇伏牛溪社区回复:经社区工作人员核实,情况属实。立即协调老旧改施工单位对建筑废渣进行清运,并修复人行道破损路面。

海鲜卡未注明使用期限 重新发货

市民反映:2022年11月在重庆高新区国城湖大闸蟹办理了一张海鲜卡,充值300元。工作人员称卡过期了,不能使用。办卡时未注明使用期限,多次反映未果,希望相关部门核实处理。

重庆高新区香炉山街道市场监管所回复:经协调,双方达成调解协议。现商家已重新发货,市民收到货品。

居民楼水管出现漏水 维修更换

市民反映:沙坪坝区工人村54号居民楼主水管出现漏水的现象,多次反映未果,希望相关部门核实处理。

沙坪坝区土湾街道办事处回复:接到市民反映后,工作人员立即前往现场查看,水厂维修人员到达现场进行维修更换水管,现水管维修完毕,无漏水现象。

火车站出租车司机拒载 责令教育

市民反映:在潼南区火车站搭乘出租车到福江香郡小区,市民上车后出租车司机拒载,希望相关部门核实处理。

潼南区交通局回复:接到市民反映后,立即安排执法人员进行调查,情况属实。执法人员已组织出租车驾驶员学习《重庆市巡游出租汽车驾驶员服务行为准则》,并责令出租车所属企业加强对从业人员的学习、教育。

外墙景观灯掉落 安排拆除

市民来电:江北区海语江山小区12栋和16栋外墙的景观灯掉落,存在安全隐患,多次向小区物业反映未果,希望相关部门核实处理。

江北区城市管理局回复:经现场核实,情况属实。已安排工作人员对该小区12栋和16栋存在安全隐患的外墙景观灯进行拆除。(记者 张莎 整理)

这些事还没解决

市民来电:南岸区弹子石街道十里长江澜庭小区靠近中学学校方向的道路上,夜间频繁出现摩托车炸街的情况,影响附近居民休息,希望相关部门核实处理。

市民来电:沙坪坝区环线天星桥站2号出口外的墙壁上有大量污水渗透流至路面,产生刺鼻异味,影响周边市民出行,希望相关部门核实处理。

市民来电:两江新区九曲河湿地公园西门停车场内设有国家电网充电站,但被大量蓝牌燃油汽车占用,影响新能源车充电,向停车场工作人员反映未果,希望相关部门核实处理。

市民来电:南岸区燃建汽车维修厂附近车行道翻修道路,施工方没有预留车辆和行人的通行便道,导致出行不便,希望相关部门核实处理。

市民来电:南岸区万凯新都会小区的电梯频繁出现故障,多次联系物业维修未果,影响业主出行,希望相关部门核实处理。

(12345热线提供,截至10月30日)