

让社区充满法治精神与人文温度

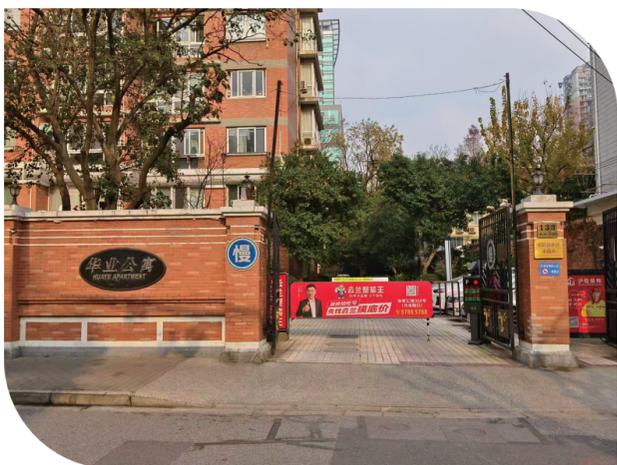
本报记者 唐烨

黄浦

创新社区“软法”，让老小区、新社区治理有序，和谐发展；“三所联动”机制，让社区矛盾、商圈纠纷化解在基层；健全法治保障体系，让最柔软的“一老一小”获得最周全的保护；法治课程融入基层队伍培训，让社区工作者为居民办事更有底气……

近年来，黄浦区以法治赋能社区治理，助力打造充满法治精神与人文温度的和谐社区。

创新“软法” 破解社区治理难题



打浦桥街道华业公寓小区



淮海中路街道新天地社区

等现实问题。

《指引》注重“实用实效”，以形式创新增强实用价值。《指引》创新采用业委会“全透明”运作流程图、索引表和问答清单等形式，将抽象复杂的政策条款转化为可按图索骥、通俗易懂的行动指南。

《指引》注重“因地制宜”，以弹性机制适应小区实际。《指引》制定过程中，聚焦业主普遍关切的停车管理、经费使用等小区治理难题，系统考虑了各小区在规模、业主结构和治理基础等方面的差异，并通过调研广泛吸纳居委会、业委会和物业等各方意见，构

给最柔弱人群最周全的守护

残障老人朱老伯无妻无儿女，在早年的口头约定中由弟弟照顾。弟弟据此掌握并侵占了老人的动迁财产。由于弟弟照顾不力，导致朱老伯流浪街头。居委会发现后，多次联系朱老伯弟弟，其以身体不好、身处外省为由，拒不出面安置朱老伯。

老西门街道作为典型的老城厢地区，包含城市更新各阶段区域，人员情况复杂，长期面临各类涉及“一老一小”法律权益的问题考验。街道积极回应社会发展需求，为“一老一小”开展以法治保障群众合法权益的积极探索。

街道司法所负责人分析，在朱老

伯的安置中存在多个难点，一是亲属推诿责任；二是法律程序复杂，需通过司法程序确认朱老伯无民事行为能力并依法指定监护人；三是财产追回难题，朱老伯弟弟已挪用部分动迁款购置房产，需确保剩余财产用于朱老伯生活保障。

街道第一时间牵头，妥善纾解朱老伯当下困境。街道协同区检察院，代朱老伯向弟弟索回身份证件与部分财产，并及时将朱老伯安置到养老院；居委会为朱老伯向法院申请了特别程序，确认了朱老伯无民事行为能力。

因朱老伯名下的动迁款较多，其

建出内容全面、适应性强的“全透明”运作框架。

国际社区 “美美与共”

淮海中路街道的新天地社区是典型的国际社区，有9个住宅小区，实有人口4000人左右，外籍人士占比10%。该社区居民流动性高、个性需求高、权利意识高，传统治理模式在应对文化差异、语言障碍、法治认知分歧等方面面临挑战。

针对社区多国籍居民聚居、多元文化交织，以及境外人员来源地适用法律不同、缺乏处理中国境内邻里关系经验，街道创新了治理“八步工作法”，推动中外居民公约的民主协商与迭代升级，形成并发布了首部双语版《国际社区住户守则》，将法治精神转化为邻里共识。2025年，街道又研究制定了《淮海新天地国际社区住户守则软法指引》（以下简称《指引》），“一套守则、两类指引、全程赋能”，将实践中形成的有效机制、平台、方法提炼为系统化、可操作的工作指南。

提供一套标准范本，即制定《住户守则》（街道版），涵盖尊重包容、秩序安全、环保公益、治理调解等高频事项二十条，每条规则均标注“条款解读”与“法律依据”，不仅说明“怎么做”，更解释“为什么”，为各小区结合自身特点制定个性化守则提供高质量蓝本，并形成中英双语对照文本。

推出两类治理指引，即面向社区制定“软法治理指引”，明确制定实施“八步工作法”，确保守则源于居民、用于居民；面向街道制定“硬”治理指引，推动街道职能部门将软法倡导转化为行政支持与执法保障，实现软法与行政力量的衔接。

制定法律法规汇编，即将守则的具体条款与国家、本市相关法律法规条文直接对应，涉及《中华人民共和国出境入境管理法》《上海市房屋使用安全管理条例》等30部法律法规。同时，加强治理场景应用，向基层提供了针对文明养犬、楼道堆物等社区高频治理场景，提供系列标准化治理文书模板，如《温馨提示》《通知函》《指导建议函》等，并明确从前期提醒、中期劝诫到后期上报的全流程处理路径，标注各环节责任主体，确保问题处置有规可依、有序推进。

这些社区治理规则可根据中外居民、业委会、物业、居委会等各方反馈意见，依照既定程序进行补充和修订。

接下来，街道将持续深入实施“零距离家园”工程，以新天地区域为蓝本，构建以“生活融入、权利融合、文化融通”为核心的新天地国际社区“三融”治理模式。

高低床拆了又装，租客走了又来，楼上楼下的邻居不堪其扰，房东想解约，“二房东”却索要高额补偿；某店因未取得《公共场所卫生许可证》且多次遭到消费者投诉，商场想解约，该店却提出4个月房租赔偿，商场觉得难以接受……近年，黄浦区积极践行“人民城市”理念，坚持和发展新时代“枫桥经验”，创新“三所联动”机制，推动人民调解工作提质增效，及时有效化解矛盾纠纷，筑牢维护社会和谐稳定的“第一道防线”。

破解社区僵局

半淞园路街道辖区内以居民居住区为主，各类社区矛盾多样。街道积极践行新时代“枫桥经验”，启动“淞园·零距离”人民调解服务品牌，将一批矛盾化解在基层。

房东张女士因名下房屋被反复用于群租，她决心提前收回房屋，“二房东”却索要高额补偿。双方在“是否违约”“谁该担责”“赔不赔、赔多少”上寸步不让，一场围绕房屋租赁合同的“拉锯战”就此开始。

街道“三所联动”机制及时介入。社区民警展示实地核查记录，根据《上海市住房租赁条例》第十五条明确规定，指出“这不仅是违规，更是巨大的消防安全和治安隐患”。片区律师阐明《民法典》第七百一十一条，指出“张女士出租房屋的目的是获得合法租金收益并保障物业安全。群租引发的反复投诉、行政处罚和安全隐患，显然已使合同目的无法实现，她依法享有解除权”。街道司法所工作人员适时引导：“法律的底线很清晰。当务之急是解决问题，根除群租，还邻居安宁。”调解委员会抓住时机提出务实方案：既然合同目的已无法实现，解约是必然。

最终，在“三所联动”合力营造的法治氛围下，面对无可辩驳的法理和兼顾双方利益的方案，“二房东”接受了调解。

近年来，街道司法所坚持问题导向，运用法治思维和法治方式指导居委调委会开展调解工作，获评“上海市诉源治理先进单位”。街道各居委调委会坚持线上线下双轨并行，完善了纠纷排查机制，2025年纠纷调处数

量同比增长13%。“三所联动”机制还向社区延伸，目前各居委调委会均设置了“三所联动”解纷点。

解决商圈纠纷

南京东路街道地处上海最核心区域，辖区内有着常年雄踞商圈排行榜前列的南京东路商圈。与此同时，商圈内主体众多，区域矛盾类型呈现多样化特点，消费纠纷、劳动争议、合同纠纷以及由此引发的治安案件突出，对商圈治理提出了极大挑战。街道以“三所联动”为基本框架，构建了“预防-化解-预防”的全链条治理模式，助推商圈矛盾纠纷源头化解、就地解决。

某美容美发店在经营过程中因未取得《公共场所卫生许可证》且因服务质量问题多次遭到消费者投诉。商场基于维护商业信誉和消费者权益考虑，多次向美容美发店发出整改通知；但美容美发店始终未能有效改进。2025年2月，商场向美容美发店发出《解除租赁合同通知》，要求其搬离。美容美发店反应激烈，要求商场赔偿4个月租金作为补偿。商场仅同意退还1个月租金作为补偿。

面对双方存在较大分歧，“三所联动”迅速介入，对双方合同履行情况进行了情况核实和法律分析，同时将美容美发店的预付卡处理和员工安置情况作为主要诉求一并开展调解。经过多轮协商，促使双方在多个方面达成一致。最终的调解方案，既确保商场合法行使合同解除权，又给予美容美发店合理补偿，兼顾法理情，从源头上化解矛盾。

近年来街道以“零距离家园”工程建设为主线，聚焦环人民广场区域，推动具有CBD特色的党建引领街区治理创新，在广场街区、原点街区、南步街区三个标准化街区所对应的网格中，分别配置“三所联动”调解点，使每个街区都成为矛盾纠纷多元化解的基础单元，集成性、系统性推动矛盾预防、排查和化解工作。

针对辖区旅游业发达、人员流动性大的特点，街道还主动出击，联合辖区内非星级酒店共同组建“宁·南东—安旅联盟”，引导各主体由“参与”进阶“协作”。

2025年以来，街道主动排查并直接化解矛盾隐患418起，切实做到风险隐患抓早、抓小、抓苗头；受理并化解各类矛盾纠纷513件，启动“三所联动”124件。

让矛盾化解在基层

「三所联动」机制



南京路步行街

让基层工作者服务居民更有底气

位漏水、饲养宠物伤人、楼道监控探头安装等实际问题，推出线上“慕课”法律课程，在线下举办社区法律专题讲座、社区法治建设交流沙龙等活动，打造线上线下兼顾的法律学习模式，为社区常见的管理和治理难题提供法治解决方案。

2024年，黄浦区向社区基层推出了《社区法律通关秘籍》，被社区工作者称为“最称手的社区治理法治工具箱”。2025年，采用“社区工作者提问、社区法律顾问回答、共同形成经验推广”的编写模式，黄浦区又编纂形成

具有操作性的《2025版社区法律事务通关秘籍》，希望这本书能成为黄浦“法治带头人”“法律明白人”和社区治理队伍案头必备的工具书。社区工作者李琮勇翻阅着这本书爱不释手，他告诉记者：《2025版社区法律事务通关秘籍》对社区工作帮助很大。调解社区各类矛盾时可提供明确法律依据，给出了解决方案途径。普法宣传中有鲜活案例支撑，解答居民咨询时能快速给出规范指引。“让我们基层工作者为居民办事更有底气。”

在2025年举行的第七期“黄浦计划—头雁计划”社区工作者能力建设培训中，黄浦继续开展了“争做法治带头人、法律明白人——社区法律主题”系列活动，建立起“法治辅导员”制度，由社区法律顾问担任辅导员，全程跟踪指导参训学员法律方面的课程学习。社区工作者奕雪颖说，法治辅导员以带教、案例推演等方式为社区难题提供法律支撑，助力我们从“热心肠”转向“法治脑”。

社区法律顾问围绕住宅楼公用部

和谐社区，法治是基础。社区法治水平的提升离不开一批拥有法治能力的社区工作者。近年，黄浦区司法局与黄浦区委社会工作部携手，以培育社区工作者法治能力“六会”为目标（即会用法治思维对策、会用法律检索找依据、会用法律手段解难题、会用法治方式带队伍、会用法治主题做宣传、会用法律知识服务群众），将法治课程融入基层队伍培训，全面提升了基层工作者法治思维和法治能力。



场景二：居委会调解室

在“黄浦计划—头雁计划”结业仪式上，基层工作者通过情景剧、案例分享等展示学习成果

本版图片均为受访者提供