

新兴县人民法院文件

新法发〔2021〕20号

关于印发《新兴县人民法院在线调解工作规范（试行）》的通知

本院各部门：

现将《新兴县人民法院在线调解工作规范（试行）》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

特此通知。



新兴县人民法院

2021年4月12日印发

新兴县人民法院在线调解工作规范（试行）

为进一步创新矛盾纠纷多元化解工作方式，充分发挥信息科技在多元化纠纷解决机制中的运用，促进线上线下调解良性互动，规范在线调解工作，提升司法便民为民水平，根据最高人民法院《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》《关于人民法院特邀调解的规定》、广东省高级人民法院《关于建立诉前联调工作机制的意见》、云浮市中级人民法院《在线调解工作规范》等规定，结合本院调解工作实际，特制定本规范。

第一章 总则

第一条【在线调解】在线调解是指与法院建立诉调对接关系的特邀调解组织、调解员，接受人民法院委派、委托，组织双方当事人通过网络调解系统进行信息沟通，便捷、高效化解矛盾纠纷的调解方式。

第二条【基本原则】在线调解应当遵循下列原则：

（一）平等自愿原则。在当事人自愿、平等的基础上进行调解。

（二）合法原则。调解应依法进行，保障当事人权利，不得因调解而限制当事人依法通过仲裁、行政、司法途径维护自己的权利，不得损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益。

（三）诚实信用原则。参与调解的各方当事人应秉持诚实、恪守承诺。

第三条【适用范围】除适用特别程序、督促程序、公示催告程序的案件，身份关系、物权关系等确认案件、涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的案件以及其他根据性质不能调解的案件，均可以通过在线调解平台进行调解。

第四条【自觉履行】各方当事人应当自觉遵守本工作规范及有关法律规定，积极参与在线调解程序，自觉履行达成的调解协议。

第五条【积极引导】法院应积极向当事人说明在线调解平台的优势，引导当事人优先选择在线调解平台解决纠纷。

起诉人自愿选择在线调解的，应当填写《在线调解申请书》。

第二章 权利和义务

第六条【当事人权利】在线调解过程中，当事人享有以下权利：

（一）自主决定是否申请、接受、不接受或者终止在线调解；

（二）要求有关调解组织、调解人员依法进行回避；

（三）不受压制强迫，自由表达真实意愿，提出合理要求；

（四）自愿达成调解协议。

第七条【当事人义务】在线调解过程中，当事人应履行以

下义务：

- （一）如实陈述纠纷事实，不得提供虚假证明材料；
- （二）遵守在线调解规则；
- （三）不得故意加剧纠纷、激化矛盾；
- （四）保守调解秘密，除法律另有规定外，未经许可，不得向任何组织或个人披露、不得私自复制或擅自使用调解过程中获取的案件信息，但法律法规另有规定的除外；
- （五）法律法规或本工作规范规定的其他权利义务。

第三章 调解流程

第八条【启动在线调解】一方或者双方当事人及其诉讼代理人可以在提交立案材料时或立案后单独或者共同向人民法院提交在线调解申请；当事人立案后同意人民法院委托调解的，由承办法官将当事人引导至诉调对接中心。人民法院认为适宜在线调解的，可以启动在线调解程序。当事人拒绝调解的，人民法院依法登记立案。

当事人通过网上立案平台提交起诉材料的，应当就是否进行在线调解进行选择。选择在线调解的，网上立案平台审核人员应及时进行分流。

第九条【申请书】当事人或其诉讼代理人申请在线调解的，应当提交申请书。申请书应当写明申请人的身份信息、被申请人的身份信息、申请事项、申请的事实与理由、有效联系电话、诉讼文书电子送达地址等。

当事人申请在线调解的视为接受诉讼文书电子送达，但

判决书、裁定书、调解书除外。

第十条【调解员选定】当事人可以通过在线调解平台了解调解员信息，自行选择调解员。当事人也可以接受人民法院委派、委托的在线调解员主持调解。

第十一条【受理】在线调解员收到在线调解平台推送的短信后，应当在 24 小时之内登录平台，了解案件情况及当事人信息。

在线调解员应当在 3 个工作日之内联系被申请人，根据被申请人答复情况分别处理：

（一）同意在线调解的，调解员应当将起诉状、证据等诉讼资料送达被申请人，并指导安装、使用平台系统，约定调解时间；

（二）同意在线调解，但对在线调解员人选不能达成一致意见的，在线调解员应当及时将此情况向委派的诉讼服务中心和申请人反馈，由诉讼服务中心另行指派调解员；

（三）被申请人拒绝调解或无法联系到被申请人的，在线调解员应当及时将此信息反馈诉讼服务中心和申请人，终止调解并将案件退回诉讼服务中心，人民法院依法登记立案。

第十二条【委托调解】立案后双方当事人同意法院委托调解的，承办法官应将相关诉讼材料通过平台移交委托的在线调解员。

第十三条【调解准备】在线调解员与双方当事人自行决定采取线上线下方式、同时或者分别进行调解，还应当将调

解时间、地点等相关事项及时通知双方当事人。需要到人民法院诉调对接中心开展工作的，提前2个工作日联系法院，人民法院应当予以安排。

双方当事人应当准备身份证明材料、委托手续、答辩状、证据等诉讼材料，以便在调解过程中提交。

第十四条【调解方法】线上调解中，在线调解员应利用电话、视频、在线聊天等方式与当事人沟通。线下调解中，在线调解员应在约定的时间和地点开展调解工作。调解员依据纠纷情况，结合当事人需求，引导进行共同会谈或单独会谈。

主持在线调解的调解员应当在主持调解前核实双方当事人的身份，确认无误后，告知当事人在线调解员的姓名、以及当事人的权利义务、调解程序、调解协议效力、司法确认申请等事项。同时，各方当事人应承诺调解过程中无恶意串通、规避法律等虚假调解的行为。

第十五条【调解流程】调解员按照如下过程进行案情调查和调解，根据调解情况不同可适当予以简化：

（一）起诉人陈述事实及理由及调解意见；

（二）被起诉人答辩并陈述调解意见；

（三）在线举证：当事人对自己的主张，有责任提供证据予以证明。经调解员许可，在调解过程中，当事人可将证据拍照、扫描或直接提交视听资料、电子数据等证据材料，在线展示给各方当事人。实物证据及不宜在线提交的证据，调解员可以另行组织当事人进行举证、质证；

（四）在线质证：对于当事人提交的证据材料，各方当事人和调解员均可查看。经调解员的许可，当事人可以在线发表质证意见；

（五）双方协商调解方案：调解员应当组织双方当事人对调解方案进行协商；

（六）陈述最后调解意见：经调解员许可，双方当事人可以陈述最后调解意见。

第十六条【调解协议】在线调解员主持双方当事人达成一致意见的，应当制作调解协议。调解协议应当载明以下内容：

- （一）当事人基本情况；
- （二）诉争纠纷基本事实和争议事项；
- （三）调解方案和协议生效条件。

调解协议由各方当事人签名确认，并由调解员签名；由特邀调解组织的调解员主持达成调解协议的，还应当加盖特邀调解组织印章。

第十七条【制作调解笔录】在线调解过程中，工作人员应当如实记录调解员的发言、双方当事人的陈述及意见，制作调解笔录；双方当事人无法达成一致意见的，要重点对无争议事实进行记载；调解笔录由调解员、各方当事人签字、并注明日期。

第十八条【调解终结】有下列情形之一的，调解终结：

- （一）经调解达成调解协议的；
- （二）任何一方当事人书面声明退出调解或以其他方式

表明拒绝调解；

（三）经三次调解，仍不能达成调解协议的；

（四）调解期限届满，当事人未达成一致意见；

（五）法律法规规定的其他情形。

第十九条【调解期限】在线调解期限一般不超过30日，从调解员收到案件时起算。各方当事人同意延长的除外。

第二十条【签名确认方式】本工作规范中的签名或盖章可以采用在线确认或线下签章等方式。

第二十一条【制作电子卷宗材料】在线调解案件实行电子卷宗归档，调解员应当录制在线调解过程，保存在线调解过程中当事人提交的电子证据材料，制作在线调解电子卷宗。

当事人在调解前提交的纸质诉讼材料一并放入纸质卷宗。

第二十二条【诉调对接】调解终结的案件，诉调对接中心收到调解案件材料，应当根据不同情形在3日内分别处理：

（一）达成调解协议，并要求法院出具调解书的，未立案的予以立案，移送审查；

（二）达成调解协议并申请司法确认的，法院收到申请并受理后，法官可通过视频审查，审查通过的，在线生成司法确认裁定书；

（三）未达成调解协议需要向法院起诉的，移交立案人员办理立案手续；不再起诉的，按规定办理调解终结手续；

（四）诉中调解未达成调解协议的，将调解案件材料退

回承办法官继续审理。

第四章 调解管理

第二十三条【调解回避】有下列情形之一的，调解员应当自行回避，当事人也可申请回避。

（一）是一方当事人或者其代理人近亲属的；

（二）与纠纷有利害关系的；

（三）与纠纷当事人或者代理人有其他关系，可能影响公正调解的；

（四）其他可能影响调解员独立或公正调解的情形。

双方当事人同意由该调解员调解的除外。

第二十四条【调解员更换】当事人有正当理由的，可以申请更换调解员。

第二十五条【教育培训】人民法院应定期或不定期对调解员进行教育培训，不断提高调解员在线调解的能力水平。

第二十六条【调解指导】人民法院应当加强对调解员的指导、监督、管理和考评，遇到复杂、疑难情况应及时层报，接受上级法院的指导和监督。

第二十七条【考核保障】人民法院依据案件信息管理系统中的相关信息，对调解员进行在线调解工作考评。对在线调解工作中表现突出的调解组织、调解员予以奖励。

第二十八条【技术支持】信息技术部门负责对在线调解平台的使用进行技术支持，确保平台按照要求实现各项功能。出现技术故障应积极联系平台所在网站运营主体进行修

复，确保在线调解工作稳定、持续运行。

第五章 附则

第二十九条【适用主体】法官可以参照本规定开展在线调解。

第三十条【解释主体】本规范由新兴县人民法院负责解释。

第三十一条【期间】本规范所称的期间按照公历年、月、日、小时计算。期间届满日为非工作日的，顺延至下一个工作日。

第三十二条【实施时间】本规范自发布之日起试行。