

唐 河 县 人 民 法 院

唐法〔2019〕87号

唐河县人民法院关于印发 《唐河县人民法院在线调解工作规范》的 通 知

本院各部门：

现将《唐河县人民法院在线调解工作规范》印发给你们，
请认真贯彻执行。执行中有什么问题，请及时向法院审判委员会报告。



唐河县人民法院在线调解工作规范

为进一步创新矛盾纠纷多元化解工作方式，充分发挥网络信息技术优势，规范在线调解工作，提高司法便民为民水平，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》相关规定，结合本院诉调对接工作实际，特制定本规则。

一、在线调解应当遵循下列原则：

- （一）快速高效，方便当事人；
- （二）自愿平等，尊重当事人意愿，平等对待当事人；
- （三）诚实信用，不违背法律、法规和国家政策，不损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益；
- （四）保密原则，未经当事人同意，调解过程和调解协议内容不得公开，法律另有规定的除外。

二、在线调解，适用于下列案件类型：

- 1、电子商务纠纷；
- 2、家事纠纷(婚姻、收养、监护等有关身份关系确认的纠纷除外)；
- 3、相邻关系纠纷；
- 4、小额债务纠纷；
- 5、道路交通事故赔偿纠纷；
- 6、保险纠纷；
- 7、医疗纠纷；

- 8、校园纠纷；
- 9、消费者权益纠纷；
- 10、物业管理纠纷；
- 11、证券期货纠纷；
- 12、其他适合在线调解的纠纷。

涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的案件，不适用在线调解。

积极推动在线调解平台与相关调解组织的对接，充分发挥其阳光、智能、快捷、开放的作用。

三、当事人的权利义务：

- (一)有权申请或选择是否同意在线调解；
- (二)有权选定在线调解组织、在线调解员；
- (三)有权申请调解员依法回避；
- (四)不得进行虚假调解；
- (五)遵守在线调解规则；
- (六)保守调解秘密，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；
- (七)法律法规或本规则规定的其他权利义务。

四、在线调解组织、调解员的权利义务：

- (一)接受人民法院委派依法独立开展调解工作；
- (二)在接受在线调解平台推送短信的 24 小时之内与案

件当事人联系，开展调解工作；

(三) 确认当事人身份，告知当事人在线调解的原则等相关制度；

(四) 及时、认真填写在线调解工作记录；

(五) 在调解期限内完成调解工作；

(六) 不得强迫调解、违法调解；

(七) 不得接受当事人请托或收受财物；

(八) 保守调解秘密，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；

(九) 法律法规或本规则规定的其他权利义务。

五、诉调对接中心负责纠纷的登记立案前调解引导、受理和诉调对接工作，推动纠纷多元化解、案件繁简分流的有效衔接。诉调对接中心的工作职责主要有：

(一) 本着便捷、高效、繁简分流的原则，积极引导当事人使用在线调解；

(二) 办理委派在线调解的相关手续，并在调解达成协议后，根据当事人申请，及时开展司法确认工作；

(三) 对在线调解不成的，办理移交立案工作；

(四) 督促、引导在线调解员与当事人对接；

(五) 经在线调解员申请协调有关调解工作；

(六) 为在线调解员提供必备的环境和条件；

(七)负责建立、完善和更新在线调解组织和在线调解员名册;

(八)管理在线调解流程、在线调解数据统计和分析。

六、诉调对接中心负责向当事人宣传、引导在线调解平台的优势,评估纠纷风险,引导当事人优先选择在线调解平台解决纠纷。

当事人通过法院诉讼服务网提起网上立案的,立案法官审查符合立案条件且适宜在线调解的纠纷,应积极引导当事人进行在线调解,经征得当事人同意在线调解的,将相关信息材料导入在线调解平台,予以在线调解。

起诉人向法院提交登记立案前在线调解申请的,应提供有效联系电话,同时提交起诉状、起诉证据材料和诉讼文书电子送达地址,视为接受诉讼文书电子送达案件材料上传和相关信息录入应由起诉人自行完成,确有困难的可申请法院协助完成。

调解中,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告知当事人在线调解员的姓名、委派的人民法院、在线调解的原则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。

在线调解员可根据案情需要引入相关专业领域的专家担任中立评估员，协助出具评估报告，对纠纷解决结果进行预测、对各方当事人的优势和风险进行评估，供当事人参考。当事人可以根据评估意见自行和解、继续调解、撤回调解或起诉请求。

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：

当事人基本情况；

诉争纠纷基本事实和争议事项；

调解结果和协议生效条件。

调解协议由各方当事人签名确认，并由调解员签名；由在线调解组织主持达成调解协议的，还应当加盖调解组织印章。签名或盖章可以采用在线确认或线下签章等方式。

在规定的调解期限内，不能达成调解协议的，在线调解员可以对无争议事实进行记载。

七、有下列情形之一的，调解终止：

(一)经调解达成调解协议的；

(二)任何一方当事人明确表示不愿意再继续调解的；

(三)经三次调解，仍不能达成调解协议的；

(四)其他导致调解难以进行的情形。

八、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，由有管辖权的基层人民法院审查；无需司法确认的，按规定办理调解终结手续；

(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，由相关审判业务庭依法审理；不再起诉的，按规定办理调解终结手续。

九、有下列情形之一的，特邀调解员应当自行回避，当事人也可申请回避：

是一方当事人或者其代理人近亲属的；

与纠纷有利害关系的；

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。

双方当事人同意由该调解员调解的除外。

在线调解一般由一名特邀调解员主持。对于重大、疑难、复杂或者当事人要求由两名以上调解员共同调解的案件，可以由两名以上调解员调解，并由在线调解组织或者人民法院指定一名调解员主持。当事人有正当理由的，可以申请更换调解员

定期或不定期对在线调解组织、在线调解员进行教育培训，不断提高调解人员能力水平，以适应调解工作需要。

根据实际情况向调解组织或调解员发放相关补贴，对表现突出的调解组织或调解员予以奖励。