

武陟县人民法院

武法〔2019〕90号

武陟县人民法院 在线调解工作规定（试行）

为充分发挥互联网在多元化纠纷解决机制中的作用，规范在线调解工作，根据相关法律法规，结合我院工作实际，制定本规定。

第一条【基本概念】在线调解是指与各级人民法院建立诉调对接工作机制的调解组织、调解员，经在线调解平台注册认证，在线接受当事人申请或人民法院委派、委托，组织双方当事人通过调解平台解决纠纷的方式。

第二条【调解组织、调解员】与人民法院建立诉调对接工作机制的调解组织、调解员均应纳入在线调解平台，实名

认证。人民法院自主招录、返聘的专职调解员也可以纳入在线调解平台。

第三条【基本原则】在线调解坚持以下原则：

- (一) 平等自愿原则，不得强制调解；
- (二) 诚实信用原则，不得弄虚作假；
- (三) 合法性原则，不得违反法律强制性规定；
- (四) 保密原则，未经当事人同意不得对外公开调解案件信息；

- (五) 高效原则，不得超期调解。

第四条【适用范围】在线调解适用于以下案件：涉互联网、婚姻家庭、相邻关系、劳动争议、民间借贷、物业服务、农村土地承包、消费者权益保护、交通事故、人身损害赔偿、标的额较小的买卖合同、房屋租赁等适宜在线调解的纠纷。

第五条【在线申请】当事人申请在线调解的，可以下载在线调解 APP，登录在线调解平台，进行实名认证，根据要求如实填写相关信息，上传材料，选择调解员，提交申请。当事人自主操作有困难的，可到就近人民法院诉讼服务中心或人民法庭申请协助完成。

第六条【案件受理】在线调解员收到当事人提交的在线申请后，应当在 24 小时内审核，信息或材料不齐全的指导其完善，不符合受理条件的不予受理，并在线告知其理由以及其他解决途径，符合受理条件的及时受理。在线调解员 24

小时内没有处理调解申请的，默认为不受理并退回，申请人可重新选择调解员。

第七条【委派调解】到人民法院起诉的案件适宜调解的，在立案前，经释明当事人同意在线调解的，在审判流程系统内录入案件信息后，导入在线调解平台，委派给在线调解员进行调解。

第八条【委托调解】立案后当事人同意法院委托调解的，由承办法官将案件信息导入在线调解平台，委托在线调解员进行调解。

第九条【调解流程】在线调解员受理当事人申请或人民法院委派、委托的调解案件后，按照以下程序办理：

（一）调解准备。通知双方当事人，拟定调解的时间、方式、地点等相关事项。当事人没有注册调解平台的，指导当事人注册调解平台。被申请人拒绝调解或联系不到的，调解员应当将有关情况反馈申请人，申请人要求立案的，指导其通过在线调解平台申请立案。

（二）在线调解。根据预定的调解时间，调解员可指导当事人通过电话、视频、在线聊天等方式进行在线调解，在线核实当事人身份、确认送达地址、听取双方当事人陈述，组织双方举证、质证、协商调解方案等。调解过程中，调解员也可以根据案件实际情况，结合当事人需求，选择线上调解或线下调解、共同会谈或单独会谈等调解方式。

（三）制作调解协议。经调解双方达成一致意见的，在线制作调解协议，并在线发送给各方当事人，由当事人通过人脸识别方式对调解协议进行确认。调解协议确认后送达双方当事人。

（四）无争议事实确认。调解过程中，调解员可以根据案件具体情况制作调解笔录，对双方无争议的事实进行确认，归纳争议焦点等，由双方当事人、调解员签字确认。

（五）结案归档。达成调解协议或调解期限届满未达成调解协议且任何一方当事人不同意继续调解的，调解终结。调解终结后，调解员应按规定保存当事人提交的电子证据材料、各类文书材料以及调解录音录像等电子档案，并制作纸质档案供当事人查阅。

第十条【司法确认】经在线调解的调解协议，双方当事人可以在调解协议生效之日起30日内共同向调解组织所在地基层法院在线申请司法确认，人民法院受理申请后，由承办法官通过在线调解平台与当事人连线，对调解协议进行审查，经审查符合法律规定的，裁定调解协议有效；不符合法律规定的，裁定驳回申请，当事人可以通过调解变更原协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

第十一条【出具调解书】立案后委托调解的案件，调解成功的，调解员将材料转交承办法官，出具调解书；调解不成功的，将材料退回承办法官继续审理。

第十二条【申请执行】经人民法院司法确认有效的调解协议，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请执行。

第十三条【全程留痕】人民法院在线调解平台在线申请、受理、调解、司法确认、结案等所有节点信息实时上传、全部留痕，当事人可随时跟踪查看流程信息，了解案件进展情况。

第十四条【调解期限】在线调解一般不超过30日，从调解员收到案件之日起计算。双方当事人同意延长的，可再延长30日。

第十五条【调解不成转立案】诉前调解不成功的案件，申请人可以通过在线调解平台申请立案，人民法院收到申请后应当在三日内审核，并按照网上立案有关规定办理。

第十六条【案号规定】当事人申请在线调解受理后，平台自动生成“在线解纷字”编号，作为初步案号管理使用；人民法院委派调解的案件一律在审判流程系统先录入生成“民调”案号，作为调解平台录入案号管理使用；调解成功司法确认的，在审判流程内生成“民特”案号；调解不成转立案和调解成功出具调解书的，在审判流程内生成“民初”案号。

第十七条【调解回避】在线调解员具有下列情形的，应当自行回避：

(一) 是一方当事人或代理人近亲属的;

(二) 与案件存在利害关系的;

(三) 其他可能影响公正调解情况的。

双方当事人对选择调解员有争议且无法达成一致意见的, 可以由人民法院指定在线调解员主持调解。

第十八条【诉讼费用】在线调解、司法确认不收取诉讼费用。调解不成立案的按照《人民法院诉讼费用交纳办法》收取诉讼费, 调解成功出具调解书的减半收取诉讼费用。

第十九条【业务指导】人民法院诉调对接中心负责在线调解工作的业务指导和管理。

第二十条【工作考核】人民法院应制定在线调解考核工作细则, 建立常态化考核机制, 对调解员工作表现、调解案件数量、调解率、文书制作等情况进行量化考核, 根据考核情况发放相关补贴, 对表现突出的给予物质或精神奖励。

第二十一条【宣传推广】武陟县人民法院应积极宣传推广在线调解工作, 引导当事人优先选择在线调解平台解决纠纷。

第二十二条【解释说明】本规定由本院审判委员会负责解释。

第二十三条【生效时间】本规定自发布之日起生效。