

广东省郁南县人民法院 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“互联网+”网络信息技术优势，促进线上线下调解良性互动，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》和《关于人民法院特邀调解的规定》及相关规定，结合本院调解工作实际，制定本规范。

第一章 总则

第一条 在线调解是指与法院建立诉调对接关系的特邀调解组织、特邀调解员，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 在线调解的基本原则：

- （一）在当事人自愿、平等的基础上进行调解。
- （二）不得违反法律、行政法规的强制性规定。
- （三）保障当事人的权利，不得因调解而阻碍当事人依法通过仲裁、行政、司法途径维护自己的权利。
- （四）参与调解的各方当事人应秉持诚实，恪守承诺。

第三条 下列案件的当事人可以申请在线调解：

- （一）物业服务合同纠纷；
- （二）民间借贷纠纷；

- (三) 供用热力合同纠纷;
- (四) 金融借款合同纠纷;
- (五) 所有权确认纠纷;
- (六) 借款合同纠纷;
- (七) 买卖合同纠纷;
- (八) 机动车交通事故责任纠纷;
- (九) 信用卡纠纷;
- (十) 离婚纠纷;
- (十一) 法定继承纠纷;
- (十二) 分家析产纠纷;
- (十三) 房屋买卖合同纠纷;
- (十四) 房屋租赁合同纠纷;
- (十五) 劳务合同纠纷;
- (十六) 其他适宜在线调解的纠纷;

涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的除外。

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

第五条 当事人提起诉讼时，除法律规定不得调解及当事人明示不同意调解的以外，立案人员应当向当事人宣传网络调解系统的优势，引导当事人主动选择在线调解解决纠纷。

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 权利与义务

第六条 在线调解过程中，当事人享有下列权利：

- (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 在线调解过程中, 当事人应履行下列义务:

- (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) 不得加剧纠纷、激化矛盾;
- (四) 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;
- (五) 法律法规或本工作规范规定的其他权利义务。

第三章 调解程序

第八条 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; 人民法院认为适宜在线调解的, 可以在征得双方当事人同意后启动在线调解程序。

第九条 当事人或其诉讼代理人申请在线调解应当提交申请书, 申请书应当写明当事人的身份信息、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 人民法院收到申请后，应当在 5 个工作日内通知被申请人。被申请人接受在线调解的，人民法院应当通知双方当事人受理在线调解申请。被申请人不接受在线调解的，人民法院应当及时通知申请人，并依线下调解程序办理调解案件。

第十一条 受理后，双方当事人可以协商选择受理法院的调解员主持调解；双方当事人无法协商一致的，由人民法院委派、委托调解员主持调解。

第十二条 受理后，人民法院应当确定在线调解案号、加入在线调解密码，并告知调解员。

第十三条 调解员应当将起诉状、证据等诉讼材料送达被申请人。

送达后，调解员应当征求双方当事人意见，确定调解时间。

第十四条 调解开始前，调解员应当指导双方当事人安装软件、试用网络调解系统。

第十五条 调解员、双方当事人应当在调解案件确定的时间登录网络调解系统。

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。

第十六条 调解开始前，调解员应当在线核实双方当事人身份，确定无误后开始调解。

第十七条 调解员应当告知双方当事人在线调解中享有的权利、应履行的义务。

第十八条 经调解员许可，双方当事人可以通过网络调解系

统自行协商解决纠纷。

第十九条 双方当事人无法自行协商的或自行协商无法达成一致意见的，由调解员主持调解。

第二十条 经调解员许可后，起诉人可以陈述诉讼请求、事实及理由。

第二十一条 经调解员许可后，被起诉人可以陈述调解意见。

第二十二条 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。

第二十三条 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。

第二十四条 调解员应当组织双方当事人对调解方案进行协商。

第二十五条 经调解员许可，双方当事人可以陈述最后调解意见。

第二十六条 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。

第二十七条 在线调解过程中，书记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。

第二十八条 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。

第二十九条 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。

第三十条 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。

第四章 调解管理

第三十一条 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。

第三十二条 出现下列情形之一的，调解程序终止：

（一）当事人达成调解协议；

（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）调解期限届满，当事人未达成一致意见；

（四）经三次调解，仍不能达成调解协议的；

（五）法律法规规定的其他情形。

第三十三条 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。

第三十四条 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、疑难情况时应及时层报，接受上级法院的指导和监督。

第三十五条 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。

第五章 附则

第三十六条 法官可以参照本规定开展在线调解。

第三十七条 本规范由郁南县人民法院负责解释

第三十八条 本规范自下发之日起实施。

