广东省广州市中级人民法院

穗中法〔2022〕80号

关于印发《广州市中级人民法院关于加快推进人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格工作的实施意见（试行）》的通知

各基层法院：

现将《广州市中级人民法院关于加快推进人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格工作的实施意见（试行）》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

广州市中级人民法院

2022年4月2日

广州市中级人民法院关于加快推进人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格工作的实施意见（试行）

为贯彻落实习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”重要指示精神，推动广州法院一站式多元解纷工作基层“全覆盖”，切实加强基层治理体系和治理能力现代化建设，促进更多矛盾纠纷化解在基层、解决在当地，依据《最高人民法院关于加快推进人民法院调解平台进乡村、进社区、进网格工作的指导意见》的规定，结合广州法院工作实际，提出以下实施意见。

一、总体要求

1. 工作目标。各基层人民法院及人民法庭要紧紧依靠党委，坚持政府主导，主动将法院调解工作融入地方党委政法委建立的基层社会治理大格局之中，依托广州法院在线多元纠纷化解平台（简称 ODR 平台），在线对接基层解纷力量，打造“横向到边、纵向到底”基层纠纷预防化解网络，促进更多矛盾纠纷就地发现、就地调处、就地化解，切实维护社会安全和稳定。

2. 工作载体。基层人民法院及人民法庭以 ODR 平台为工作载体，通过“请进来”“走出去”相结合的方式，邀请基层

解纷人员入驻，将基层社会治理资源全部集约到平台，逐步构建分层递进源头预防化解矛盾纠纷路径，实现基层解纷力量全覆盖，做到预警、分流、化解、调解、司法确认、进展跟踪、结果反馈、指导督办等全流程在线办理。

本意见中的基层治理单位包括但不限于基层人民法院及人民法庭辖区内的综治中心、矛调中心、司法所、派出所、工会、妇联、劳动、民政、市场监管、土地管理、乡镇（街道）、村（社区）等单位。

3. 开展主体。人民法庭负责做好本辖区调解平台进乡村、进社区、进网格工作（以下简称“三进”工作），未设人民法庭的村（社区）、乡镇（街道），由基层人民法院负责开展“三进”工作。

市中院应当加强对本地区“三进”工作的统筹指导，确保“三进”工作在辖区内实现全覆盖。

二、制度建设

4. 完善入驻平台制度。ODR 平台明确将诉源治理作为重要工作模块并持续完善。基层人民法院或者人民法庭邀请与其对接的基层治理单位以及专业性行业性调解组织入驻 ODR 平台，并负责组织基层治理单位及专业性行业性调解组织将其管理的调解员、网格员、乡镇（街道）干部、村（社区）干部以及其他基层解纷人员信息录入平台，同步更新线下名册。录入的信息主要包括姓名、性别、联系方式、擅长

领域、执业年限、调解业绩、对接的基层人民法院或者人民法庭等。基层人民法院或者人民法庭加强对上述信息的常态化管理，根据实际情况线上、线下及时进行新增、修改、删除。

5. 建立案件分流制度。基层人民法院或者人民法庭根据纠纷数量、人员编制等实际情况，安排立案窗口人员或者其他人员作为专（兼）职案件分流员，开展在线诉非分流、案件指派、诉调对接、督促督办等工作。

6. 建立司法联络员制度。邀请基层治理单位、专业性行业性调解组织中与人民法院开展分流对接的人员作为司法联络员，负责排查上报信息、自行或者指定相关人员开展矛盾化解、诉前调解、协助送达、维护基层解纷人员信息等工作。

7. 建立分类分级委派案件制度。对于起诉到人民法院的纠纷，适宜村（社区）处理的，先行引导由辖区内的村（社区）逐级进行化解、调解；适宜在乡镇（街道）综治中心、矛调中心、派出所、司法所等基层治理单位处理的，由与人民法院对接的基层治理单位进行化解、调解；适宜专业性行业性调解组织处理的，由与人民法院对接的专业性行业性调解组织进行化解、调解。

8. 建立调解业务指导工作。基层人民法院、人民法庭依工作需求指定法官团队或员额法官为村（社区）、乡镇（街道）等对接单位或者基层治理单位、基层解纷人员提供法律咨询、

法条解释、典型案例推送、远程指导调解、实地参与化解调解等法律指导。

9. 完善诉非实质化对接制度。村（社区）、乡镇（街道）等对接单位或者基层治理单位、基层解纷人员在化解、调解过程中需要法官参与指导的，可以向人民法院在线提出申请，由基层人民法院或者人民法庭提供法律指导。

基层解纷人员在调解过程中组织确认文书送达地址及无争议事实、证据、争议焦点等程序性事项，并引导当事人确认，若调解失败，调解过程中完成的前述事项适用于后续诉讼程序。

10. 建立信息公开制度。基层人民法院在ODR平台或诉讼服务大厅、人民法庭等场所公开入驻的基层治理单位、专业性行业性调解组织、参与化解、调解的基层解纷人员基本信息、“三进”工作流程、相关诉讼指引等，以方便当事人参与“三进”工作，自觉接受群众监督。

三、工作开展

11. 案件范围。当事人一方或者双方住所地、经常居住地为辖区内村（社区）、乡镇（街道）且适宜化解、调解的纠纷，或者当事人明确同意先行化解、调解的纠纷，基层人民法院或者人民法庭可以优先交由基层治理单位或者基层解纷人员进行化解、调解。涉及专业性行业性领域纠纷的，可以交由专业性行业性调解组织进行化解、调解。

基层人民法院或者人民法庭可以根据本地区矛盾纠纷类型特点，对婚姻家庭、抚养继承、民间借贷、买卖合同、劳动争议、物业纠纷等涉及民生利益的纠纷进行重点分流。

12. 案件流程。基层人民法院或者人民法庭可以在登记立案前，根据合法、自愿原则，主动引导调解以及选择调解员。案件通过 ODR 平台指派化解、调解。基层解纷人员应及时登录平台，确认接受指派，并在尊重当事人意愿的基础上，采取线上或者线下方式开展化解、调解工作。当事人经引导不同意化解、调解，符合受理条件的，依法及时登记立案。

基层人民法院或者人民法庭交由基层治理单位化解、调解的纠纷，在调解平台编“纠纷化解”号。

13. 与村（社区）开展分流对接。对于适宜在村（社区）、乡镇（街道）处理的纠纷，由案件分流员经 ODR 平台在线分流至村（社区）司法联络员，由司法联络员自行或者指定基层解纷人员开展化解、调解工作。化解、调解成功的，应当在 ODR 平台上记录处理结果。经人民调解委员会、特邀调解组织或者特邀调解员调解达成调解协议，应引导当事人主动、及时、充分履行协议；当事人申请司法确认的，可引导向有管辖权的人民法院或者派出的人民法庭在线提出申请。化解、调解不成功的，记录不成功原因，并由村（社区）司法联络员在征求当事人意愿后，推送乡镇（街道）基层治理

单位再次化解、调解或者在线将案件退回至人民法院。人民法院对于退回的纠纷，应当依法及时登记立案。

14. 与乡镇（街道）基层治理单位开展分流对接。对于村（社区）化解、调解不了且当事人同意到乡镇（街道）基层治理单位处理的纠纷，且根据纠纷类型适宜由乡镇（街道）基层治理单位处理的，分流至该基层治理单位司法联络员，由其自行或者指定人员进行化解、调解。化解、调解成功的，应当在 ODR 平台上记录处理结果，并引导当事人主动、及时、充分履行协议；对依法可以申请司法确认的，引导在线提出申请。化解、调解不成功的，记录不成功原因后，在线将案件退回至人民法院案件分流员，人民法院应当依法及时登记立案。

15. 与专业性行业性调解组织开展分流对接。对于金融、证券期货、银行保险、知识产权、劳动争议、机动车交通事故责任纠纷等专业性行业性领域矛盾纠纷，由人民法院案件分流员通过 ODR 平台，在线分流至入驻平台的专业性行业性调解组织进行调解。调解成功的，引导当事人主动、及时、充分履行协议，或指导当事人依法在线申请司法确认；调解不成功的，由专业性行业性调解组织司法联络员将案件退回人民法院，人民法院应当依法及时登记立案。

16. 与其他社会力量开展分流对接。邀请人大代表、政协委员、社区工作者、网格员、律师、法律工作者、法律援

助人员、行业协会人员等入驻 ODR 平台，开展化解、调解工作。上述人员可以对应到村（社区）、乡镇（街道）基层治理单位的，由司法联络员指派其进行化解、调解工作；无法对应到村（社区）、乡镇（街道）基层治理单位的，可以个人名义入驻 ODR 平台，并由人民法院案件分流员根据纠纷类型，通过平台直接交由其开展化解、调解工作。

17. 严格纠纷化解、调解期限。基层人民法院或者人民法庭指派化解、调解的，司法联络员应当在 3 个工作日内登录 ODR 平台确认接受指派，并自行或者指定人员开展化解调解工作。化解、调解期限为 30 日，自案件指派给基层解纷人员之日起计算。双方当事人同意延长期限的，可以适当延长，延长时间原则上不超过 30 日。由村（社区）推送乡镇（街道）继续化解、调解的，化解、调解期限计入总时长。化解、调解期间评估、鉴定的时间，不计入化解、调解期限。

在规定期限内未能达成调解协议或者当事人明确拒绝继续化解、调解的，应当依法及时转入立案程序，人民法院依法登记立案。

18. 探索诉中案件开展“三进”工作。纠纷立案后，基层人民法院或者人民法庭认为适宜调解，且当事人愿意调解的，可邀请基层治理单位、基层解纷人员对案件组织调解。

19. 加强预警预防和联调联动工作。司法联络员对于排查出的辖区网格内涉诉矛盾隐患、苗头性问题，认为需要人

民法院指导和帮助化解、调解的，应当及时通过 ODR 平台推送给对接的人民法院。需要人民法院联动化解、调解的，由人民法院案件分流员根据纠纷类型，及时安排有关人员参与工作，并在 ODR 平台上记录处理结果。

20. 强化对网格内基层解纷力量的培训指导。基层人民法院或者人民法庭应当加强对辖区基层解纷力量的法律指导和业务培训，制作常见案件类型调解指引，推送指导性案例，作出示范性判决，探索建立双向交流机制，支持和规范基层解纷力量依法开展纠纷预防化解工作，市中院要将基层解纷人员纳入全市调解业务培训范围，持续提升基层治理法治化水平。

21. 加强对特殊群体诉讼辅导。对于不善使用智能化设备的老年人、残疾人等特殊群体，充分尊重其在线调解选择权。特殊群体选择线上化解、调解的，参与纠纷化解、调解的法院工作人员或者基层解纷人员应当指导、主动协助其操作使用 ODR 平台，进行化解、调解活动。

22. 发挥司法保障作用。推动司法确认在人民调解委员会全覆盖，实现人民调解司法确认在线申请、快速办理。将符合调解的基层解纷人员纳入特邀调解名册，调解成果纳入司法确认范围，畅通对接渠道和司法保障途径，促进提升诉前调解吸引力和有效性。

四、配套保障

23. 加强经费保障。人民法院要紧紧依靠党委领导，主动争取地方政府的支持，解决在人员、机构、硬件配置等方面的困难，建立持续性财政保障机制，将“三进”工作项下基层解纷人员纳入全市调解员补贴发放范围，充分激发社会力量参与矛盾纠纷化解的积极性和活力。

24. 加强沟通联系。密切与基层治理单位、专业性行业性调解组织、基层解纷人员等的沟通联系，定期召开会议，对于纠纷化解工作的开展情况、推进中遇到的障碍困难等，凝聚工作合力，共同分析研判。对于基层人民法院及人民法庭协调不了的事宜，市中院应当主动作为，帮助协调解决。

25. 建立奖惩考核机制。切实发挥考核“指挥棒”作用，将“三进”工作开展情况纳入基层人民法院及人民法庭考核体系，将法官指导、参与化解、调解的案件量纳入法官绩效考核，将成功化解、调解纠纷数量及质效等作为调解组织或者调解员动态管理的重要指标，年度优秀调解员、调解案例评选工作要将“三进”项下基层解纷人员及其工作纳入候选名单，充分激发参与“三进”工作的主动性和积极性。

26. 加强宣传引导。通过报纸杂志、电视网站、微博微信等各类媒体，采取制作科普文章、推送典型案例、拍摄宣传视频、开展普法活动等方式，加强宣传“三进”工作以及基层解纷人员优秀事迹，积极培育多元解纷观念，引导人民群

众主动选择非诉讼方式解决纠纷。

27. 强化智慧化支持。充分利用智慧法院建设成果助力“三进”工作高效运转，促进基层治理单位、基层解纷人员与法院线上诉调对接更顺畅，实现随时组建智能虚拟法庭、快速开展司法确认、及时固定解纷成果。

广州市中级人民法院办公室　　2022年4月7日印发