

从求助到自助 调解成功率近4成

多元纠纷解决的“上海方案”

□法治报记者 胡蝶飞 法治报通讯员 高远

2019年起，全国法院力推一站式多元解纷和诉讼服务体系建设，让老百姓打官司、解决纠纷更加便利。上海法院“一站式”服务做得怎么样？方不方便好不好用？近年来，上海法院坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，以建设一站式多元解纷和诉讼服务机制为抓手，升级建成线上“上海法院一站式多元解纷平台”，囊括了全市6472家人民调解组织和多家行业调解组织，不断提高服务群众的能力水平，逐步形成了纠纷解决的“上海品牌”。

数据显示，截至今年7月，全市法院共通过平台共委派委托调解案件38618件，调解成功14475件，调解成功率达37.48%。

家事专窗让调解先行

“这日子没法过了，我要离婚！”2019年6月，杨浦区人民法院的立案大厅里来了个情绪激动的中年女人。她姓王，因为家庭琐事与丈夫闹了矛盾，被婆婆赶出了家门。导诉员了解情况后，将王女士引到了8号窗口——家事专窗。

“如果你不反对，离婚案件将先经过调解才能进入诉讼程序……”家事专窗的工作人员小高一

边安抚王女士情绪，一边提醒。

为提高家事纠纷化解效率，2019年，杨浦区法院与杨浦区司法局合作，率先在全市法院中探索施行家事纠纷前置调解，即在法院立案大厅设立家事专窗，派驻专职人民调解员接待受理家事纠纷，然后由杨浦区非诉讼纠纷人民调解委员会（以下简称非诉调委会），或杨浦区12个街道调委会的兼职家事

调解员先行调解。

王女士的案子通过家事专窗立案后，被分派到了大桥街道调委会。街道调解员收案后，第一时间走访了王女士夫妻所在的居委及邻居，动之以情、晓之以理，最终促使双方冰释前嫌。

“街道调解员都是经过推荐、遴选产生，其中不少是街道调委会的主任，具有丰富的调解经验，他们下沉一线，熟悉社情民意，方便现场调查，在化解家事纠纷方面具有明显的优势。”杨浦区人民调解协会会长负责人刘晶晶说。

此外，部分法律关系复杂、事



杨浦法院8号窗口家事专窗正在接待中 沈建峰 摄

实查明难度较大的案件，将由驻法院的非诉调委会直接调解。已经进入诉讼程序的家事纠纷，经双方当事人同意，也由法院直接委派非诉调委会调解，并指定专门法官进行业务指导和文书审核。

截至目前，非诉调委会共有13名专职调解员，平均年龄约40岁，其中既有经验丰富的资深调解员，也有法律专业毕业、熟悉电脑操作

的调解新人，形成了老中青合理搭配的人才梯队。

“去年1月至今年7月，我院共先行调解家事纠纷837件，调解成功571件，成功率达64.09%；委派非诉调委会调解家事纠纷956件，调解成功388件，成功率达40.25%。”杨浦法院立案庭（诉讼服务中心、诉调对接中心）庭长张谦告诉记者。



徐汇法院知识产权调解团队紧张地工作中 何忠婷 摄

近年来，随着电商平台纠纷的涌现，以及权利人维权意识的增强，徐汇区人民法院受理的知识产权案件出现井喷式增长。仅今年1至7月，该院受理的知识产权案件

已逾9000件，但知产庭仅有21名法官。

“案多人少的情况，促使我们不得不借助专业化的调解力量。”该院立案庭（诉讼服务中心、诉调

对接中心）庭长许斌介绍。

自2019年开始，徐汇法院与徐汇智调人民调解委员会合作，首次引入知识产权调解专业人员。今年4月，该院进一步充实力量，形成了10人的调解团队。作为首批入驻法院的调解员，王临宇告诉记者，调解工作起步之初，送达问题是一大难点。

“知识产权案件的当事人往往遍布全国各地，原告提供的被告电话和地址常常存在问题，电话打过去常是空号或非本人，邮寄送达又无人接收。”王临宇说。

破解知产案件“送达难”

为破解这一难题，调解团队主动向科技借力。其所属机构自主研发了一套案件处理系统，具有实名电话检索等功能。经过徐汇法院和徐汇区司法局授权，调解团队充分利用这一功能，将实际触达率提升到了90%以上。

与此同时，为提高效率，团队还进一步细化流程，分别设置“调解岗”“助理岗”和“辅助岗”三

类岗位。其中“调解岗”均是持有律师执照、具备一定知识产权调解经验的律师，“助理岗”要求拥有法律专业学历或学位、具备两年以上相关工作经验。

据统计，自2020年4月以来，调解团队每月收到委派委托调解案件超过500件，最终调解成功近200件，剔除当事人拒绝调解等情况，团队调撤率在60%左右。

“人民调解+行业调解+商事调解+律师调解”全覆盖

2020年8月18日上午，西藏自治区日喀则市中级人民法院的法官代表调研走访普陀区人民法院，12间各具特色的调解室，引得他们频频驻足。

2014年以来，普陀法院不断整合非诉纠纷解决资源，与普陀区联合人民调解委员会合作，设立8个人民调解工作室，由专职人民调解员常驻法院调解婚姻家庭、劳动争议、民间借贷、物业等民商事纠纷；与上海市保险同业公会、上海银调中心等联手，分别建立保险纠纷、银行业纠纷诉调对接工作室，加速金融类纠纷化解；与上海经贸

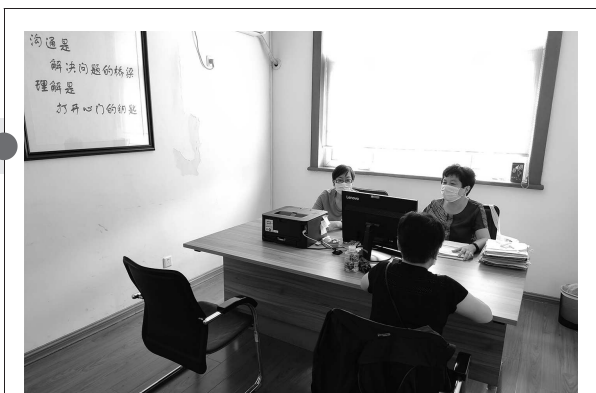
商事调解中心合作，建立商事纠纷调解工作室，进一步创新商事类纠纷解决；与普陀区律师协会联合，建立律师调解工作室，集中处理标的额较大、矛盾较为突出的案件，逐步实现了“人民调解+行业调解+商事调解+律师调解”的全覆盖。

“我们的诉调对接中心就好像一个集散中心，案件来了以后根据不同类型，被分配到12个不同的调解室进行调解。”普陀法院立案庭（诉讼服务中心、诉调对接中心）庭长周文梅表示。

据她介绍，2019年1月至

2020年7月，该院共受理诉前调解纠纷17672件，调解成功11605件，成功率达65.67%。特别是道路交通类案件和物业类案件，目前已经形成闭环，实现了在诉调对接中心的“一揽子”化解。

以道路交通类案件为例，该院积极打造“先行调解+诉前调解+司法确认+速裁”的多元解纷模式。在区交警队设置司法确认联络员，对于区交调委先行调解成功的纠纷，根据当事人申请开辟司法确认绿色通道，赋予人民调解协议强制执行力，对于调解不成进入法院的案件，由保险纠纷诉调对接工



普陀法院诉调对接中心的调解室有序运行中 顾俊磊 摄

作室再次进行诉前调解，再次调解不成，案件便转入速裁程序。同时，诉调对接中心还承担了该类案件赔偿款的催促及发放工作，确保当事人及时拿到赔偿款项，也免去

了他们另行申请强制执行的麻烦。

此外，普陀法院还定期邀请全区街道调解员来院培训，通过法官讲座、坐班制调解员带训等方式，全面提升人民调解员的业务能力。

据上海市高级人民法院立案庭（诉讼服务中心、诉调对接中心、信访办公室）庭长吴耀君介绍，2019年下半年，上海高院加强多元解纷平台建设，升级建成了包含在线申请调解、起诉立案、委派调解、委托调解、司法确认、信息推送、智能咨询等功能的上海法院一站式多元解纷平台。

截至目前，该平台已与上海

司法智慧调解平台、部分行业性调解组织平台对接联通，囊括了全市6472家人民调解组织，以及上海市银行业纠纷调解中心、上海市证券、基金、期货联合调解委员会、上海经贸商事调解中心等多家行业调解组织。这意味着，当事人通过该平台可直接向调解组织在线提交调解申请，省却了往返调解组织办理调解手续的不便。而且，调解不成，其还

可以通过平台选择“一键起诉”转入诉讼程序，避免了重复填写材料的麻烦。

“通过平台，法院委派委托的调解案件也实现了案件类型全覆盖和诉讼环节全覆盖。”平台负责人、上海高院立案庭（诉讼服务中心、诉调对接中心、信访办公室）法官戴曙告诉记者，“调解不成进入诉讼的案件，平台利用人工智能技术，还会将生

效上网后的裁判文书自动推送给调解员，方便其进一步学习参考，助力提升类案调解水平。”

据统计，截至7月，全市法院共通过平台共委派委托调解案件38618件，调解成功14475件，调解成功率达37.48%。

值得一提的是，截至7月，当事人主动通过平台向调解组织在线提交调解申请达3434件。吴耀君指出：“这个申请调解数

字虽然不大，但意义很大，它表明上海法院在支持和坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面走出了坚实的一步。”

“当事人来法院打官司，这是求助型的，当事人通过多元解纷平台解决纠纷，这是自助型的，希望上海法院的诉讼服务将来能从求助走向自助，进一步彰显司法的速度和温度。”上海高院副院长张斌表示。