

河南省固始县人民法院

关于加快建设一站式多元解纷机制 实施意见

一站式多元纠纷解决和诉讼服务体系既是对新时代“枫桥经验”的落实，也是非诉讼纠纷解决机制在化解矛盾中的合理运用。人民法院要充分发挥多元解纷格局，促进社会治理体系和治理能力现代化，为推动平安中国、法治中国建设贡献司法智慧。

一、工作制度

为了深入贯彻落实习近平总书记关于“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要指示和最高人民法院关于现代化诉讼服务体系建设工作部署，打造多元联动解纷机制，结合我院工作实际，制定推进加快建设一站式多元解纷机制工作的实施方案。

(一)搭建解纷平台。积极搭建富有特色、覆盖面广的解纷平台和调解网络，不断满足人民群众多元化解纷需求。积极推行“法院+”模式，与工会、工商联、发改委等组织搭建调解平台，在本院建立涉诉纠纷调解室、家事纠纷调解室等，由矛盾多元化解中心负责诉调对接工作，积极开展诉前委派和诉中委托调解。充分发挥人民调解、行政调解、行业调解、专业调解的合力作用，最大限度地整合解纷资源，多元化化解纠纷。

(二)推行“线上+线下”双轨运行模式。依托人民法院调解平台，积极邀请调解组织和特邀调解员入驻调解平台，给群众提供丰富的网上解纷资源。在诉讼服务中心打造专业化音视频调解室，实现纠纷在线调解、网上解纷，为当事人提供线上、线下一站式解纷服务。

(三)规范诉调对接。通过人民法院调解平台诉前委派或诉中委托调解组织和调解员共同参与解纷，调解员在接收案件后可实现查阅电子卷、开展调解和申请司法确认等工作全流程线上办理。当事人通过手机微信小程序登录调解平台即可在线申请调解、在线签署调解协议或者在线向法院申请立案，实现“数据多跑腿、群众少跑路”。

(四)加强调解员培训。针对未录入本院调解平台的调解组织和调解员，本院积极参与到各单位调解员培训中，印发《调解平台调解员使用手册》，指导调解员熟练掌握调解平台的使用流程及相关法律法规规定，推动调解平台在社会的普遍使用。

二、工作原则

(一)时刻牢固树立“公正司法，一心为民”的理念，在矛盾纠纷解决过程中，始终把实现人民当家作主，维护最广大人民利益放在第一位，始终将人民群众满不满意、高不高兴、赞不赞成作为检验调解工作的出发点和落脚点。

(二)坚持兼顾公平与效率相结合原则，面对矛盾纠纷，不推诿、不拖延、第一时间处理、第一时间解决，不仅要做到公平解决，而且要在合理的期限内妥善处理，让司法公平

正义绝不迟到，让司法公平正义深入人心。

（三）充分发挥人民法院普法作用，从人民群众角度出发，承办好每一起案件，定期开展法律进社区、进校园、进企业等活动，扩大普法范围，切实加强法治宣传教育、解答法律咨询、提供法律服务、听取群众建议，从源头上化解矛盾纠纷。

三、便民服务

为了让更多来院立案的当事人了解法院多元解纷的新举措，熟悉并使用调解平台解决纠纷，本院特推出以下便民措施：

（一）在诉讼服务大厅设置显示屏，动态展示人民调解员基本信息、调解进度、调解成功率等信息，方便当事人选择合适的调解员开展相关调解工作。

（二）充分利用诉讼服务中心工作人员主动向当事人介绍调解平台的基本情况、服务功能及操作流程，鼓励当事人选择调解方式进行解纷。

（三）印发《调解平台当事人使用手册》，分发给来院立案的当事人，并在诉讼服务大厅配备专人现场指导当事人使用，引导其选择诉前调解流程解决纠纷，为群众提供多元化的纠纷解决方案，方便群众诉讼。

一站式多元纠纷解决和诉讼服务体系既是对新时代“枫桥经验”的落实，也是非诉讼纠纷解决机制在化解矛盾中的合理运用。纠纷的妥善处理不仅关乎人民美好生活，关乎社

会公平正义，更关乎社会稳定和谐。我们要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深刻把握人民法院化解人民群众矛盾纠纷的重要作用，不断健全完善中国特色一站式多元纠纷解决体系，坚持“让数据多跑路，让群众少跑腿”，引导矛盾纠纷在法治轨道上及时高效解决，为维护群众权益、保障社会稳定、助力经济高质量发展发挥积极作用，为多元纠纷解决机制和互联网司法发展贡献中国智慧和中国方案。

