

“指尖上的调解”助力智慧治理

本报记者 郑嘉男 通讯员 王羽莹 周洁 蒋馥羽

遇到纠纷,只要动动手指,就可以在线咨询法律问题,还可以预判案件裁判结果,甚至直接完成在线调解,足不出户就把矛盾纠纷化解了,

“在线矛盾纠纷多元化解平台”(简称ODR平台)自今年2月1日起在舟山市定海区正式上线运行以来,显示出了强大功效。

为保证这个“指尖上的人民调解平台”能最大程度地发挥作用,定海区整合解纷资源、开展业务培训、加强跟踪督查,迅速在全区形成了共建共享平台的良好氛围。



舟山市ODR平台建设现场推进会

一次没跑 纠纷就被化解了

王女士经李某介绍牵线,与一台湾人相识并准备结婚。王女士拿出了3.5万元作为“感谢费”给李某,当时李某承诺,如果王女士的入台证办不下来,这笔钱可全部退还。之后,王女士的入台证一直没办下来,李某却只归还给王女士一部分钱。王女士多次向李某催讨剩余钱款,但并没有结果。

今年3月29日,王女士抱着试一试的想法,通过ODR平台的手机客户端发起了在线调解

申请。令她意外的是,当天,她就接到了来自定海区环南街道调解员何琪玲的电话,向她具体了解了事情经过以及被申请人的基本情况。“整个调解过程,平台都会发短信告诉我调解进行到了哪一步了,第二天对方就答应在期限内将钱还清。”如此高的效率,让王女士感到十分吃惊,目前她已拿到被拖欠的全部款项。

这起纠纷的调解员何琪玲介绍,这样的借贷纠纷调解起

来关键在于照顾双方的情绪，“我对双方当事人都进行了心理疏导、讲理说法，极大地安抚了他们的情绪，避免了矛盾进一步激化，调解起来就轻松多了。”

其实,ODR平台不仅是将线下的纠纷解决模式搬到线上,还从法律咨询、评估向在线调解、在线仲裁、在线诉讼层层递进,使矛盾纠纷不断被过滤和分流,最大程度地先行化解纠纷,减少进入诉讼程序的案件。



调解员使用ODR平台对一起民间借贷纠纷进行调解

专业培训 确保“能调好”“调得好”

ODR平台的功能如此强大，其中一个主要原因，就是有强有力“智囊团”在支撑。在线调解，没有当事人面对面，对调解员的业务能力提出了更高要求。目前，像何琪玲这样在定海区ODR平台上的注册人民调解员共有389名。如何提高调解员们的业务能力、全方位抓好平台的推广应用？定海区采取了集中学习与自主学习相结合的模式，利用线上线下资源加强应用培训，提高调解员的在线操作能力，确保线上纠纷“能调好”“调得好”。

据了解,今年上半年由定海区委政法委、定海区法院和定海区司法局共同牵头组织的ODR平台十型现场培训会就已经有2场。

大型现场培训会就已经有2场。首场培训主要由平台开发公司的技术人员为调解员们介绍平台功能及使用事项,通过PPT教学、现场演示和互动解答相结合的方式进行深入细致的培训辅导,为全面使用平台开展线上调解提供前期业务操作保障。



培训现场

第二场培训主要面向镇(街道)、社区(村)以及派出所甲调

说明，并提供屏录视频供注册调解员们自学平台使用流程。

可喜的是，经过大家的努力，目前定海区ODR平台受理的纠纷案件数已经有了大幅提高。截至5月31日，定海区ODR平台共受理申请在线调解案件409件，占定海区调解案件数的18.5%，调解成功370件，成功率达90.46%。

搭好“台子” 线上线下调解对接

在定海区ODR平台上,姚心放、林杰、张安平3个首席调解员的个人工作事迹被轮番播放着,定海区还专门建立了以他们名字命名的品牌调解工作室,以此提高群众的知晓率。

积极整合专(兼)职调解员队伍,将原先散落于各条线、各行业协会、各基层组织的调解能手、专家一一请到平台上来,正是定海区推广ODR平台的重要举措之一。

推进平台上线运行工作,多元主体的参与特别是社会力量的参与是基本前提。自今年1月被确定为平台先行上线运行的地区,定海区依托“大调解”体系建设,积极构建起“一平台+两中心+多条线”的联动格局,即“线上平台+定海法院诉讼服务中心、区社会矛盾纠纷调解中心+各行业性专业性调委会”,实现在线平台与人民调解、司法调解、行政调解、治安调解、劳动仲裁等工作的有效衔接,促进现场与远程、线上与线下的有机结合。

“已上线的全部调解组织均指派专人担任管理员负责案件的分流与管理,确保‘有人管’;各调解组织在接到平台短信通知3日内作出受理、不受理或分流的决定,确保线上纠纷‘有人调’;受理后被分配到案件的调解员根据《人民调解法》的规定自受理之日起的1个月内调解完结。”定海区委政法委副书记顾培斐介绍,通过线上线下调解对接,将线上调解平台和线

同时,各调解组织间还通过ODR平台实现互通,做到案件委派、指导调解和司法确认全覆盖,真正实现纠纷化解“一次都不用跑”。