

# 高效率、低成本的解纷途径越来越多 纠纷在“家门口”就能解决

见证人：  
陈辽敏 杭州市中级人民法院立案一庭庭长



本报记者 陈贞妃

矛盾纠纷影响着社会的平安与稳定。2007年以来,浙江全省法院收案数开始两位数增长,各种新情况、新问题不断涌现。“经济越发展,社会矛盾越突出”的发展态势怎么打破?

17年来,在创新变革中,浙江走出了一条独具特色的诉源治理之路。长期在立案一线工作,杭州市中级人民法院立案一庭庭长陈辽敏对此体会深切,“现在高效率、低成本的解纷途径越来越多,司法服务触手可及,很多纠纷在‘家门口’就解决了。”

## 从“诉讼在先”到“调解优先”

2007年夏天,杭州市西湖区人民法院立案大厅内一片嘈杂。等待立案、调解的人熙熙攘攘。

由于案件量快速攀升,西湖法院成立了“立案庭调解组”,尝试用“调解”快速处理纠纷。彼时在民三庭办案的陈辽敏,被调去从事简单案件的调解和速裁工作。

“案件立案之后,一般由法官先组织双方开展立案调解,调不成的再进入审理判决阶段。”陈辽敏说。那是她进入西湖法院工作的第三年,工作重心从审判一下子变成调解,起初是有些别扭的,“当时我对‘专家型法官’还是有执念的。”陈辽敏笑言。

但很快,一起交通事故纠纷的成功调处,让她对这项工作有了全新的理解。

李先生被车撞伤后,智商变得只有学龄前儿童水平,驾驶员、车主和租车方都不愿承担责任。前面4次调解,几方每次都在赔偿责任和具体赔偿金额上争论不休。尝试最后一次调解时,陈辽敏把李先生也请到了法庭。当面带痴笑的李先生在7岁儿子搀扶下,蹒跚走进法庭时,3个被告震惊之余,沉默了,他们停止了争辩。最终三被告愿意共同承担50多万元的赔偿责任。

“调解书签署没多久,款项就全部履行到位了。”陈辽敏感慨万分,如果这个案子进入诉讼程序,几名被告很有可能提起上诉,原告维权的时间就会拉长。即便判决生效,也可能面临强制执行,这意味着原告短时间内拿不到赔偿款,矛盾反而会进一步升级。

很长一段时间里,陈辽敏常常要穿梭在四五个调解室间,“后来还有当事人专门跑来法院,希望我们能帮忙调解。甚至有些当事人在案件调解之后,把我们当做了亲人,有结婚生子等喜事都会特意来法院告知。”

在西湖法院立案庭调解组工作的5年多里,陈辽敏共办结民商事案件4735件,结案率95.36%,调解撤诉率84.39%,案件平均审理时间21天,所办之案无一超审限。

调解的优势渐渐凸显。2009年后,浙江法院大力推进诉调衔接、“分调裁”机制建设,民商事案件更注重“调解优先、调判结合、以‘调’促和”,越来越多的法官感受到调解带来的独特魅力。2013年,浙江法院民事案件立案阶段调解撤诉率为14.3%,2017年升高至42.8%,大量矛盾纠纷化解在诉前。

## 从“网络调解”到“扫码解纷”

随着社会经济快速发展,人们跨区域流动越来越频繁,常常有当事人因路途遥远、行动不便等无法赶到法院。怎么办?

早在2007年,西湖法院第一次尝试以QQ视频的方式,对一起当事人身处异国的离婚案件进行网络调解。只花了半个小时,双方就在线上达成了离婚协议。

“这在当时是很震撼的。”陈辽敏说。互联网技术打破时间空间,不仅给当事人带来更多便利,也给纠纷化解带来更多的可能性。

2011年,西湖法院探索推出“网络法庭”及“陈辽敏法官网上调解工作室”,为当事人提供网上立案、调解、审理等服务。工作室成立3年多,网站总访问量就达到了80多万人次,“大家对网上解纷的需求可见一斑。”陈辽敏说。

“互联网+”思维下,浙江法院创新变革步履不停。之后几年,电子商务网上法庭、互联网法院、移动微法院、共享法庭集成应用等“智慧法院”建设成果频出,从PC端到移动端,越来越多的司法服务在网上得以实现。

与此同时,一种矛盾纠纷多元化解的“诉源治理”机制逐步推进。“诉源治理是一项系统性、全局性的工作,靠法

院一家无法完成,还需要在党委领导下形成社会多元合力。”陈辽敏介绍。

2016年,中央综治委赋予浙江试点的创新项目——浙江在线矛盾纠纷多元化解平台(以下简称“浙江ODR”)在西湖法院率先落地。人民调解、行政调解、司法调解等解纷资源都在“云端”汇集。

2019年,浙江省委在全省推广建设县级矛盾纠纷调处中心(现社会治理中心),各级法院的诉讼服务中心与司法局、人力资源和社会保障局等涉及信访接待的众多部门同时入驻。

“两者分别在线上线下搭建了一个‘解纷服务共享平台’。”由于功能相似,2021年,在浙江省委政法委牵头主管,浙江高院立项代建下,浙江ODR又全面迭代升级为浙江解纷码,与线下矛调中心相互融合,实现了全省矛盾纠纷“一站式受理、一揽子调处、全链条解决”。

“过去群众有纠纷要‘往上跑’,现在只要扫一扫码上传信息,职能部门的服务就会‘往下来’。”陈辽敏说,浙江解纷码与移动微法院等法院审判系统对接,形成了一个“社会调解优先、法院诉讼断后”的递进式矛盾纠纷分层过滤体系。社会调解不成的,就进入诉讼程序。老百姓有什么纠纷,都能在这里找到解决的途径。

截至2023年,这枚小小的解纷码访问量已达1681.7万人次,调解案件353.47万件。

## 从“末端治病”到“前端治理”

施工工资被拖了好几年没要回来,近日,杭州临安上田村老相等3位村民找到村里的共享法庭求助。

由于拖欠工资的工程承包人身处外地,庭务主任、村书记潘曙龙引导双方通过共享法庭集成应用,依托村委会调解室的大屏进行视频调解,同时邀请临安法院法官在线指导。一个讲情理,一个讲法理,很快,矛盾双方就达成分期还款的调解协议,并由法官进行司法确认。

“一个原本要起诉到法院的纠纷,就这样在‘家门口’化解。”陈辽敏说。诉源治理,重在源头。作为矛盾纠纷的

最后一道防线,如何把司法服务触角延伸到“最前端”,助推矛盾纠纷在源头化解,这是法院一直思考的问题。

2018年9月,在临安区委支持下,一个由上田村和临安法院共同建立的“微法庭”,正好提供了解决方案。它依托镇街、村社等现有空间搭建,不增编、不建房,通过一根线、一块屏、一台电脑就把法官和基层解纷力量聚合起来。

陈辽敏介绍,临安区山区占比近90%,地域分散、司法辐射力不足。法院虽然搭建了智能系统,但一些村民因为住得偏、不会用智能产品,难以享受到这些便捷服务。“微法庭”集合纠纷化解、诉讼服务、普法宣传等功能,把司法服务送到百姓“家门口”。当年在临安各个村镇推广后,临安法院民事案件和商事案件在连续多年上升后实现了首降。

直观的治理成效让它“一炮而红”。2019年,陈辽敏调入杭州中院立案一庭,接到的第一个任务就是做好“微法庭”的推广建设工作。

“刚开始就像产品经理一样,去社区、去矛盾纠纷多发园区、行业协会等推广,后来有些单位和行业协会等会主动来联系我们要求建设共享法庭。”陈辽敏回忆。

2021年,“微法庭”在省高院指导下迭代升级为共享法庭。当年11月,省委全面深化改革委员会就审议通过了《浙江省全面加强“共享法庭”建设健全“四治”融合城乡基层治理体系的指导意见》,并以省“两办”名义印发全省,努力把共享法庭打造成学习宣传习近平法治思想的基层阵地和一站式诉讼服务、一站式多元解纷、一站式基层治理的最小支点。

两年左右时间,全省就建成了2.7万个共享法庭,覆盖全省100%的镇街以及众多行业协会、调解组织、社会团体等,成为诉源治理的重要抓手之一。

不知不觉,“成长的烦恼”已经在进一步成长中慢慢解决。2019年开始,浙江法院收案数从“持续上升”变成了“稳步下降”,连续6年,收案数排名从全国第2位降至第11位。

“‘诉讼大省’的标签正在褪去,老百姓司法获得感越来越强。”陈辽敏说。



## 【数说】

