

全面建设上海法院一站式多元解纷机制 参与打造共建共治共享社会治理新格局

为贯彻落实习总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，从源头上减少诉讼增量”的重要指示，坚持创新发展新时代“枫桥经验”，参与打造共建共治共享社会治理新格局，上海市高级人民法院充分运用现代化信息技术，以升级建成上海法院一站式多元解纷平台为支撑，以全市法院诉调对接中心为依托，全面建设上海法院一站式多元解纷机制，构建多元化纠纷解决体系，发挥司法在矛盾纠纷多元化解机制中的引领、推动和保障作用，积极参与社会治理创新，立足司法职能推动社会治理体系和治理能力现代化。

一、背景缘由

习近平总书记在2019年中央政法工作会议上讲话要求，要完善党委领导、政府负责、社会协调、公众参与、法治保障的社会治理体系，打造共建共治共享的社会治理格局。要坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，从源头上减少诉讼增量。2019年7月，最高人民法院发布《关于建设一站式多元解纷机制 一站式诉讼服务中心的意见》，要求推动形成分层递进、繁简结合、衔接配套的一站式多元解纷机制，努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义。2020年5月，最高法院周强院长在全国人民代表大会上所作的工作报告上指出，要巩固立案登记制改革成果，推进案件当场立、自助立、网上立，坚决防止立案难反弹回潮。法院敞开大门，但不能单打独奏，必须坚持和发展新时代“枫桥经验”，融入党委政府领导的社会治理体系。上海高院升级建成“上海法院一站式多元解纷平台”，全面建设线上一站式多元解纷机制，形成“网上枫桥经验”，积极推进诉源治理，参与打造共建共治共享社会治理新格局。

二、基本做法

（一）加强先行调解工作探索，完善诉源治理建设机制

认真贯彻落实中央“关于“探索先行调解的案件类型，推动有条件的基层法院对家事纠纷、相邻关系纠纷、小额债务纠纷、劳动纠纷、消费者权益纠纷、交通事故纠纷等适宜调解的案件进行调解程序前置的探索”的精神，2020年7月，上海市高院与市司法局共同印发《关于探索先行调解推进诉源治理工作的意见》。一是主动融入党委政府领导的诉源治理机制建设，将万人起诉率等指标纳入平安建设考核。二是全市法院在诉讼服务中心设置“非诉调解窗口”，加强非诉讼纠纷解决机制的宣传，对适宜调解的纠纷，引导当事人优先选择调解组织先行调解。三是对先行调解案件做到线上受理、线上调解、线上确认。努力打造全线上“先行调解、诉讼对接”新模式。

（二）加强诉调对接机构建设，完善诉调一体对接机制

一是统一设立诉调对接中心。按照法院内设机构改革要求，全市三级法院在立案庭统一设立诉调对接中心，基层法院还在各街镇设立诉调对接分中心，形成横向到边、纵向到底的“市-区-街镇”三级平台网络，对诉至法院的纠纷进行适当分流，对适宜调解的纠纷引导当事人选择非诉讼方式解决，同时开展委派调解、委托调解、调解指导，办理司法确认等工作。二是设立行政争议调处中心。高中院及行政案件集中管辖基层法院全部完成行政争议调处中心设立工作，为深入推进行政争议实质性解决提供平台保障，最大限度地把行政争议解决在基层，主动做好与党委政府化解矛盾纠纷工作对接。此外，市一、二、三中院还和市司法局共同设立行政争议多元调解联合中心，整合法院诉调对接、司法行政机关非诉调解等多方力量，创新多元化纠纷解决机制。三是完善诉调一体对接机制。上海高院先后与市人社局、司法局、知识产权局、文化和旅游局、总工会、消保委、市妇联等部门建立家事纠纷、劳动争议、消费纠纷、医患纠纷、知识产

权纠纷、旅游纠纷等诉调对接工作机制；与市商事贸易促进会、市工商联、市台办、市侨办建立商事纠纷诉调对接机制；与中国人民银行上海分行、中国保监会上海监管局建立金融消费纠纷、保险纠纷诉调对接机制。

（三）加强多元解纷平台升级，完善线上多元解纷机制

2019年11月，上海高院升级建成“上海法院一站式多元解纷平台”，全力打造线上一站式多元解纷机制。一是平台全贯通，解纷流程“无纸化”。升级后的上海法院一站式多元解纷平台对上与最高人民法院统建“人民法院调解平台”、对内与上海法院立案、审判、执行、信访等系统全面贯通，对外与市司法局“智慧调解平台”以及行业调解组织平台互联互通，囊括全市6472家人民调解组织和部分行业调解、商事调解等调解组织，实现全业务全流程线上一站式“无纸化”办理和反馈。二是功能全升级，矛盾化解“多元化”。平台集在线解纷辅导、在线申请调解、在线起诉立案、在线委派调解、在线委托调解、在线执行和解、在线信访化解、在线音视频调解、在线指导调解、在线司法确认、调解转诉讼自动立案、电子送达、智能推送、智能问答等多种服务功能于一体，努力打造成上海法院的“一网通办”，为人民群众提供多途径、多层次、多种类的纠纷解决服务。三是信息全公开，公平正义“可视化”。平台将全部调解组织的成立时间、业务范围等基本信息，以及调解组织所属调解员姓名、头像、擅长调解的纠纷领域等基本信息向当事人全部公开，方便当事人查阅和选择。此外，平台还通过“12368短信”、查看“我的调解”等形式向当事人公开案件信息，让当事人实时知晓案件调解进度和过程信息，让公平正义“可视化”。

三、主要成效

2019年至2020年7月，全市法院诉调对接中心共受理各类纠纷45.95万件，通过多元解纷机制调解成功10.38万件，准予司法确认1.21万件，全市法院约三分之一的纠纷

在诉前得到了化解。2019年11月25日，上海法院一站式多元解纷平台升级开通以来，全市法院通过平台在线委派委托调解案件4.55万件，各类调解组织接受委派委托调解成功1.69万件，调解成功率达37.18%。此外，当事人通过平台直接向各类调解组织在线申请调解3367件，较好地坚持了“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”，在诉前分流了纠纷，减少了进入诉讼增量，切实推动了诉源治理建设，有力参与打造了共建共治共享社会治理新格局。

四、推广价值

在中央部署打造共建共治共享社会治理新格局和最高法院在全国法院部署推进一站式多元解纷机制建设过程中，上海高院顺势而上，积极作为，加强先行调解工作探索，完善诉源治理建设机制；加强诉调对接机构建设，完善诉调一体对接机制；加强多元解纷平台建设，完善线上多元解纷机制，全面建设上海法院一站式多元解纷机制，参与打造共建共治共享社会治理新格局，取得了明显成效，形成了“调解先行、诉讼对接”的“网上枫桥经验”。上述三方面做法都具有很好的借鉴意义，具有很好的推广价值，尤其是在多元解纷平台还设置“当事人直接申请调解”功能、引入“智能合约”对调解不成案件转诉讼实现自动立案、引入“人工智能”对调解不成进入诉讼的案件，将法院结案后上网公开的裁判文书自动推送给调解员学习等理念和技术更具有直接推广运用的价值。