



人民法院调解平台:时空灵活+程序规范,小改变解决大问题

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 高洪超 通讯员 时芸芸

传统概念意义上的调解,必须有双方或双方当事人都在现场,“得看到你的脸、听到你的声”才算数,这也是法院指导下的人民调解工作的基本原则。但此次疫情改变了这个约定俗成的概念,最高院借助网络信息技术,上线“线上调解”模块平台,此举拓展发展了人民调解的内涵,丰富了它的实践外延,是司法实践的一次创新,对后续的人民调解工作开展有着不可忽略的借鉴、启发意义。

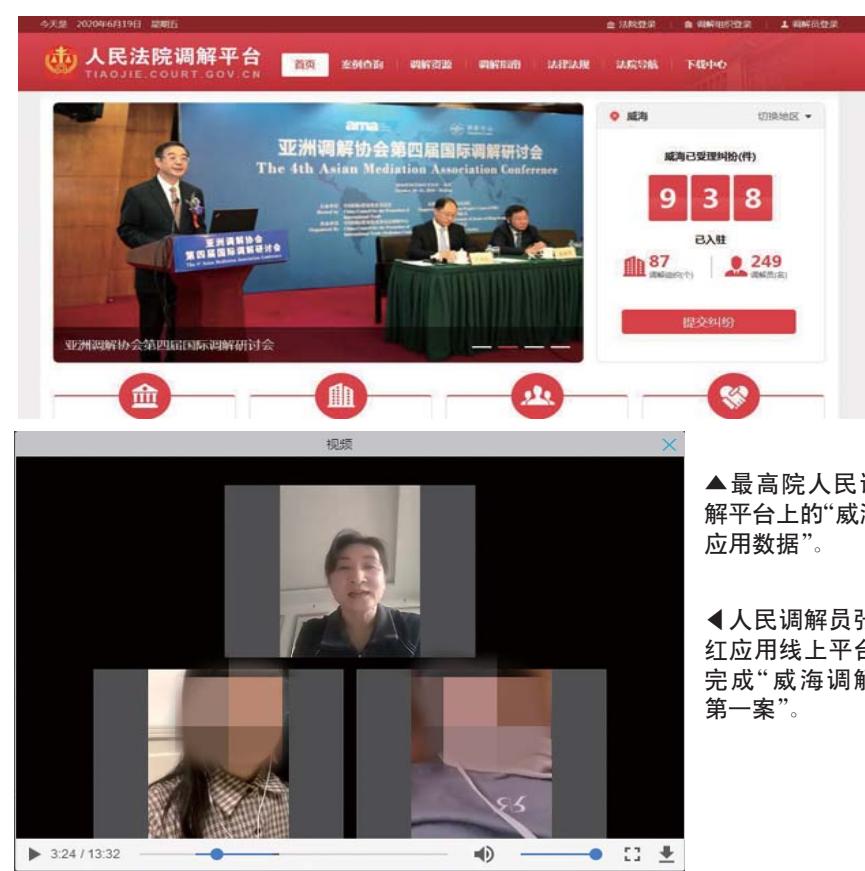
2020年1月13日,在这个节点日期,环翠法院受理了一起借款纠纷,双方当事人均同意先行调解。随后开启的全民疫情防控模式,使得当事人不能到场,环翠法院诉讼服务中心的工作人员将该案件推送至最高院“人民法院调解平台”。这也是平台启用后环翠法院调解工作的第一次线上尝试,案件分到了人民调解员张红手里。

张红从某大型通讯服务公司的客户服务岗位退休后,选择从事人民调解工作,成为环翠法院的一名“特邀调解员”。此前,她一直负责客户线上、线下投诉工作,察言观色,识人度势,张红在这方面有优势。

张红先通过电话、微信等方式分别与当事人沟通,详细了解双方当事人对于纠纷的看法和主张,然后引导双方进入最高人民法院“线上调解”平台,组织视频连线,重新呈现此前电话、微信交流达成的共识,顺利促成双方在线签订调解协议。

这起标的5300余元但缺少借款证据的纠纷,以1月13日立案、2月15日一次性线上调解而成功,证明了线上调解模式的可靠性和高效率,张红也因此获得双方当事人的“全五星”好评。首战告捷,张红对“线上调解”有了更大的信心,也有了一个非法律专业人士的总结和反思。

张红用“傻瓜相机”来类比这个平台,“界面友好,简单灵活”,“只要会用智能手机,一看就会,便利当事人。”



这起借款纠纷的双方当事人都是年轻人,一个是留学生,一个是正在创业的年轻人,约好上线调解的时候,他们一个在外地、一个在威海。2月15日约定调解上线的当天,张红接到了环翠法院发来的“最高人民法院调解平台”小程序链接,张红按照约定时间分发给双方当事人,他们就在自己家里完成了这次调解,整个过程耗时大约30分钟。而在以往,这需要他们专门跑到环翠法院,至少得半天时间,还要搭上交通费。

“这可是帮了当事人大忙,尤其在今年这种疫情的特殊时期,即使没有疫情,如果当事人在外地也可以通过线上调解完善纠纷工作”,这种“网络办公”,让张红找到了“走在了新时代的前列”的成就感。

线上调解不仅是一个简单的便利问题,它还提高了调解工作的规范性和严肃性,这确出乎张红的预想。

线上调解程序支持视频、录音,突破了时间空间间隔和距离,有“面对面”的现场

▲最高院人民调解平台上的“威海应用数据”。

◀人民调解员张红应用线上平台完成“威海调解第一案”。

感、真实感,更主要的是,这个程序可以保存整个调解过程的全部要素——声音、画面,这在以往的现场调解中,是不可想象的。“知道自己的言行被录音、录像,当事人的状态甚至坐姿都明显跟现场调解不一样”。张红看到了这种细微的变化,也通过这个平台感受到了调解工作的严肃性、规范化都在提高。

借助平台技术支持,线上调解行为有录音、有录像,也就是有声音、有现场,影像资料自动留存,这在客观上形成了证据而且得到了确认、留存,从而对当事人的言行产生约束性。

张红预计,今后“调解后反悔”的情形会大大减少,调解有效性也将大大提高,比如这个系统支持调解文书自动生成,当事人可以在现场用手机直接签字认可,并回传给调解员,而在以往调解员还要专门回去制作调解书,时间有延宕,效率要打折扣。

自2月3日起,环翠法院借助人民法院调解平台已成功调解纠纷89件,案均耗时较线下调解缩短三分之一,对于当事人而言,节省意义更远大于此。调解员张红对“调解平台”的使用越来越得心应手,她的总结是,对于涉案金额较少、案情明晰、不牵涉太多证据的纠纷,“比如因物业服务引发的物业费纠纷、因机动车事故引发的车险赔付纠纷等,这类案件高发、常发,尤其是后者至少有三方当事人,适用线上调解是最好的解决方案。”

除了显而易见的便利性、规范性,张红认为,回头看“人民法院调解平台”,不应只局限于为了解决疫情特殊形势下现场调解的安全问题或免去当事人的出行成本,更应看到它相比于传统调解模式的优势和规范化。

网络时代,灵活便利与规范兼顾,这是时代进步的应有之义。所以,我们有理由相信网络诉前调解工作可以走得更远、更好。

校园内外

为进一步加强教师队伍建设,大孤山镇中心学校以邀请网络红人王宇江老师做师德宣讲报告会为契机,进一步深化师德主题教育。(段桂涛)

下初镇中心学校开展“一个支部一座堡垒,一名党员一面旗帜”主题党日活动,引导全体党员树立终身学习的意识。(韩忠浩)

午极镇中心学校坚持把师德师风作为评价教师队伍素质的第一标准,多措并举,加大师德建设力度,不断提高师德建设水平。(于晓静)

为了激发队员们心中美好的梦想,激励他们为了梦想而努力学习,冯家镇中心学校组织召开“我的梦 中国梦”主题班会。(谭远敬)

乳山市诸往镇中心学校少先队开展“绽放心花,做阳光好少年”主题队会活动,旨在帮学生释放压力,积极向上,树立远大理想。(王雪纯)

为不断增强党员教师干事创业的使命感、责任感,乳山口镇中心学校党支部开展“建过硬支部、提服务能力”主题党日活动。(姜晓岚)

为提高师生的安全防范意识和自我防范能力,近日南黄镇中心学校开展防溺水安全主题活动,通过鲜活的事例教育广大学生远离危险。(孙文飞)

下初镇中心学校组织师生参观禁毒教育基地,教育学生保持健康的生活方式,提高预防毒品、提防毒品侵害能力。(李振宝)

6月6日,由实验中学家教志愿者组建成的乳山市教体局助学支教服务队在河滨公园广场举行“风雨路上 与你相伴”广场家教志愿活动。(任静)

诸往镇中心学校小学部开展了“珍爱生命,远离溺水”主题安全教育活动,要求学生谨记“六个不”,提高学生的安全意识和自护自救能力。(董晓伟)

疫情期间乳山市畅园学校组织师生开展线上学习,家长们从幕后走向台前,全力配合老师做好学生的网络学习活动,涌现出一批高质量陪伴子女学习的“教师型家长”。

(宋彩英)

乳山市西苑学校注重学生的心理健康教育,分批次有针对性地进行个别辅导,并通过家校合作全方位保障学生的身体和心理健康成长。

(高青霞)

近日,乳山市大孤山镇中心学校开展“珍爱生命,远离溺水”安全教育系列活动,增强学生安全意识,提高了学生自我保护能力。(孙音)

(宋晶)

为缓解中考学生家长的焦虑情绪,乳山市怡园中学6月12日邀请了乳山市教学研究中心的专家,做了一场“有效衔接 科学应考”的讲座。

(张月红)

为缓解中考学生家长的焦虑情绪,乳山市怡园中学6月12日邀请了乳山市教学研究中心的专家,做了一场“有效衔接 科学应考”的讲座。

(周莉莉)

为了家长与孩子之间能够更好地进行交流,府前路学校开展了一次复学家教线上指导与咨询活动,得到家长的一致好评。(李莎莎)

(任静)

为培养和提高学生欣赏美、创造美的能力,徐家镇中心学校举行了校园文化艺术节,丰富了学生的文娱生活,陶冶了学生的艺术情操。(李红兵)

乳山特校要求每位教职工一

学期至少读一本关于教育教学方面的书籍,并将读后感录制成小视频进行交流评比,提升了教职工的文化素养。

(王晓华)

乳山口镇中心学校针对学生的诚信考试及教师维护自身信用等方面,开展了“信用进校园”系列主题教育活动。

(肖婧)

近日,乳山市下初镇中心学校开展了食品安全教育班会,提高了学生的食品安全意识,增加了学生的食品安全知识。

(李辉)

疫情期间,诸往镇中心小学一直把德育放在首位,细致地制定了德育方案。把德育教育作为常态教育纳入线上线下教学工作。

(隋杰)

在端午节来临之际,海阳所镇中心学校党支部组织部分党员走进敬老院,开展“牵手老人,共献爱心”端午节慰问主题党日活动。

(林建涛)

乳山市崖子镇初级中学疫情复学后加强对学生存在的心理焦虑问题进行主动干预,在学生整体面上召开心理主体班会的同时,重视对个体表现出的突出问题进行个别有针对性干预辅导,有效舒解了心理压力,为进入正常的期末复习状态奠定了基础。

(宫春燕)

端午节将至,为弘扬中华民族的优秀传统,充分挖掘端午节的深厚文化内涵,沈阳路小学举办了主题为“香飘万粽,端阳传情”的志愿活动。

(曹海莲)

近日,大嵒寺小学全体教师走进周边社区进行卫生清洁志愿活动,为创建文明城市献出自己的力量。

(曹宇)

近日,大嵒寺小学进行“防溺水专题”班会教育,通过此次班会让孩子们了解防溺水知识,提高安全意识,珍惜生命。

(吴蕾)

作为试点单位,6月22日,高区一幼开展“信用教育”进校园主题活动,通过观看诚信模范先进事迹,讲读诚信事迹,撰写思想感悟等活动帮助教职工牢记“诚信”并付诸于实践。

(常颖)

乳山市实验中学举行“风雨路上 与你相伴”家教志愿活动

近日,乳山市实验中学家教志愿者在河滨公园广场进行“风雨路上 与你相伴”广场家教志愿活动,吸引众多家长前来咨询。

“复学后孩子部分学科偏科更严重了,在家经常玩手机,说几句就翻脸了,逆反心理很严重。”“孩子经常把自己关在卧室,有什么事情也不愿意和家长说,我们不知道怎么跟孩子沟通。”面对家长提出的问题,志愿者们一对一“把脉问诊”,耐心聆听家长的心声,为他们解惑答疑,从家庭辅导技巧、心理咨询辅导、学业助教、中考迎考策略等方面,引导家长放松心态,帮助学生迅

速摆脱困扰、克服障碍,恢复心理健康。

“多与孩子沟通,帮孩子打开心结,要让孩子有一个缓冲期,操之过急,反而会适得其反。”乳山市实验中学志愿者表示,只有家长创造一个和谐的环境,才有利于孩子及早恢复之前的课堂学习状态,让孩子慢慢从居家学习过度到学校学习。

“此次活动让我收获很多,遇事不能着急,要多和孩子沟通,不要给孩子太大压力。”学生家长说,此次实验中学家教志愿活动很有意义,希望以后有更多的机会参加。

(宫波)

乳山市怡园中学开展“红十字应急救护培训进学校”活动

为进一步提高教师的应急救护意识,以及应对突发灾难和意外伤害的自救与互救能力,近日,乳山市怡园中学开展“红十字应急救护培训进学校”活动,为广大教师上了一堂生动的急救知识技能培训课。

此次培训采取理论讲解、示范操作、互动演练等形式,对学习急救知识的必要性、应急救护的要领及注意事项等内容作了详细讲解,强调了心肺复苏的“黄金四分钟”,重点对心肺复苏进行了培训。活动中,通过运用典型事例讲解和人体模型,对心肺复苏的标准动作及流

程进行了生动规范的演示,老师们听得津津有味,现场气氛十分活跃。在互动环节中,大家积极踊跃进行实践操作。

活动结束后,老师们纷纷表示,通过此次培训不仅了解了红十字会相关知识,更重要的是学习了面对意外伤害时的急救方法,在遇到紧急情况时可以帮助自己和别人。培训过后会通过主题班会等各种形式把急救技巧教给学生,增强其安全意识,让学生在危险情况下面前能够自救、互救。

(冯志香)

乳山“财政讲堂”开讲

近日,乳山市财政局每周一期的“财政讲堂”系列讲座如期开讲,行政政法科负责人详细解读了公务接待费、会议费、培训费、差旅费、交通费,深入一线补贴,第一书记待遇以及教育各项指标的有关政策,立足财政工作,梳理政策标准,明确重点内容,结合典型案例讲解有据有生。

截至目前,乳山市财政局开办的“财政讲堂”已开课10期,授课人分别围绕财政重点工作进行自主选题、自行备课、授课不拘形式、不限内容,注重实效,打破了传统的集体学习老套路,轮流主讲、全员上阵的授课方式对进一步提高工作绩效起到了积极作用。

(林卉)