#### 人民法院调解平台使用指南

#### 一、调解指引

#### （一）什么是调解？

#### 当事人发生纠纷，在符合调解条件的情况下可以申请调解。调解分为诉前调解和诉讼调解。

#### 诉前调解即是指在案件进入诉讼程序之前，对相对简单的案件征得当事人同意后，由人民调解组织调解或由人民法院委托社会人士，以调解的形式化解矛盾纠纷的一种形式。

#### 诉讼调解是指在人民法院审判人员的主持下，双方当事人就民事权益争议自愿、平等地进行协商，以达成协议，解决纠纷的活动。诉讼调解既是人民法院在审理民事案件过程中，贯彻调解原则所进行的一项诉讼活动，又是人民法院行使审判权，解决民商事纠纷，结束诉讼程序的一种方式。

#### （二）哪些案件的民事诉讼必须经过调解？

#### 调解作为一种解决纠纷的有效机制，贯穿在诉讼的整个过程，从诉前，到诉中，甚至是执行的时候。但是调解毕竟要在双方当事人的合意之下才可以完成，也即调解应该是建立在双方当事人自行启动的情况下。但是有一些案件则是法院主动启动调解过程，而且为法律规定所必须。主要有两类诉讼。

#### 第一类、离婚案件。

#### 第二类、在特定情况下人民法院适用简易程序审理的案件。特定情形指的是： 婚姻家庭纠纷和继承纠纷；劳务合同纠纷；交通事故和工伤事故引起的权利义务关系较为明确的损害赔偿纠纷；宅基地和相邻关系纠纷；合伙协议纠纷；诉讼标的额较小的纠纷。

#### （三）人们可以到哪些地方进行人民调解？

#### 当事人选择人民调解的，可以到所在地区的村民委员会、居民委员会的人民调解委员会、乡镇街道调解委员会或者区人民调解中心进行调解，也可以选择在人民法院的人民调解工作室进行调解。

#### 1、区人民调解委员会，主要调处跨区域、跨行业和重大矛盾纠纷；

#### 2、乡镇街道调解委员会和行业性、专业性调解委员会；

#### 3、对于交通事故损害赔偿纠纷，可以委托公安交管部门以及交通巡回法庭进行诉前化解；

#### 4、对于农村土地承包纠纷，可以委托人民调解组织、调处中心、农信土地承包仲裁机构、无利害关系的有关农村土地承包主管部门或农村基层组织诉前化解；

#### 5、对于婚姻家庭纠纷，可以委托妇联组织诉前化解；

#### 6、对于消费者权益纠纷，可以委托消费者协会（委员会）平台进行诉前化解；

#### 7、对于医患纠纷，可以委托医患纠纷人民调解委员会或（市、区）人民调解委员会驻人民法院人民调解工作室进行诉前化解；

#### 8、对于环境污染损害赔偿纠纷，可以委托环境保护部门或相关特邀调解员进行诉前调解；

#### 9、对于劳动争议纠纷，可以委托工会组织或相关特邀调解员进行诉前调解；

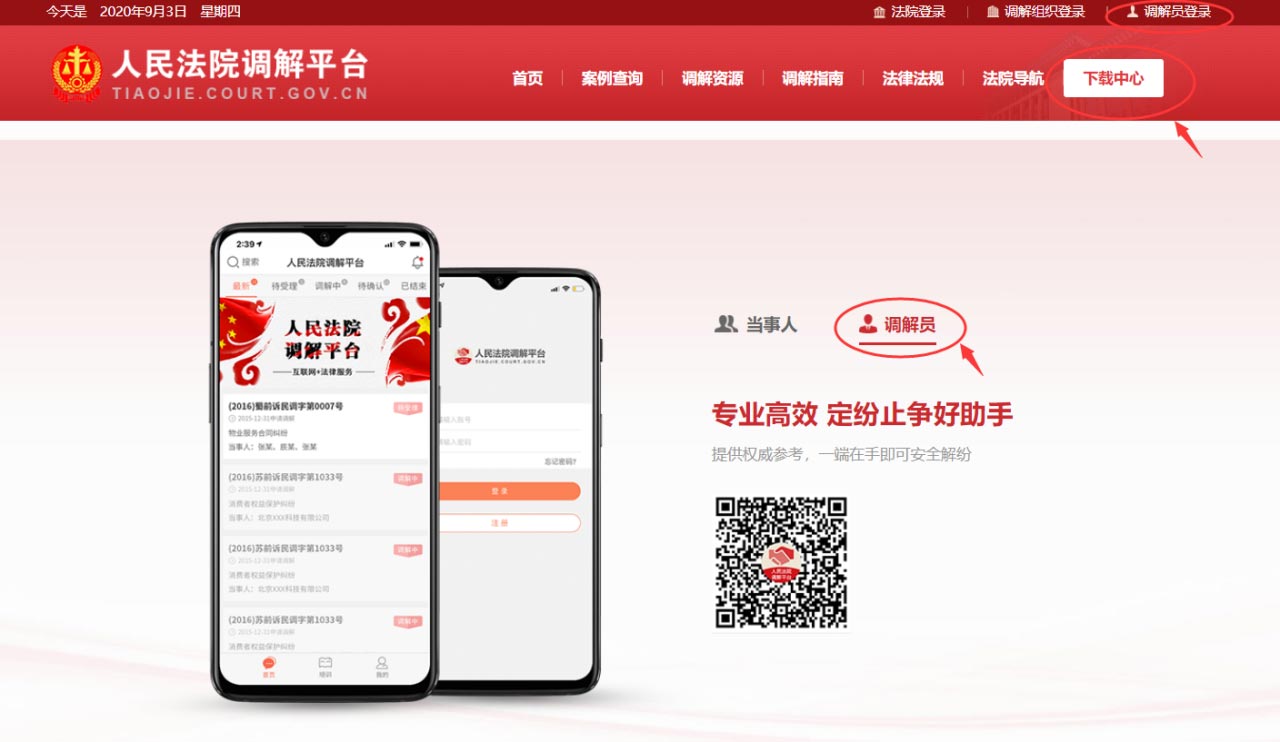
#### 10、社区调解，即村民委员会、居民委员会的人民调解委员会调解。社区调解是由纠纷当事人所在社区调解室进行的调解。

#### 软件下载

#### 当事人：可在首页点击“下载中心“，打开微信扫描二维码登录，或者微信搜索”多元调解“小程序。



#### 调解员：1、可在首页点击“下载中心”，打开微信或浏览器扫描二维码下载“多元调解”APP。2、可直接在首页右上角点击“调解员登录”。



#### 申请调解

### 当事人如何在“人民法院调解平台”申请调解？

#### 第一步：在首页选择“提交纠纷”。



#### 第二步：填写纠纷基本信息并点击“提交”按钮



#### 第三步：系统根据您提供的纠纷类型自动匹配合适的调解员，或者您可以搜索需要选择的调解员，勾选并确认提交成功。



#### 手机端申请

当事人如何通过微信小程序“多元调解”进行调解？

第一步：微信搜索小程序“多元调解”，注册账号并登录。



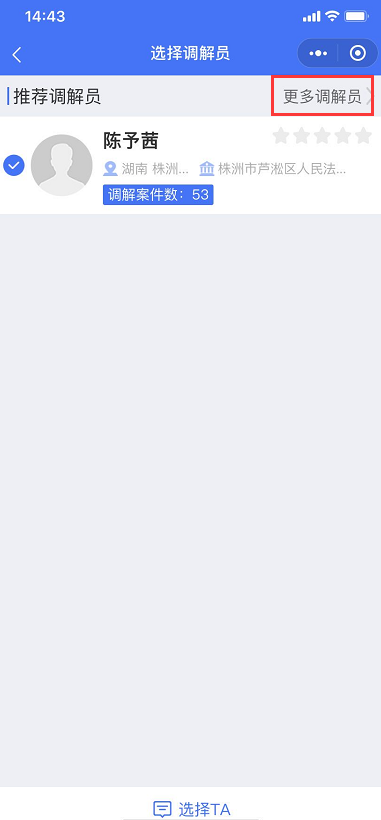
#### 第二步：点击“调解”。



#### 第三步：填写纠纷信息和添加申请人、被申请人的信息。



#### 第四步：可选择系统推荐的调解员或点“更多调解员”进行选择。



#### 第五步：选择调解员提交后等待调解员处理。



#### 查看调解进展

### “多元调解”小程序可以全程跟踪调解过程吗？

#### 可以！调解的所有流程、操作均可以通过“多元调解”小程序进行跟踪。当事人只需登录小程序即可实时跟踪调解进展。

