# 杭州市下城区法院：强化诉前调解 打造多元解纷共同体

近年来，杭州市下城区法院坚持聚共识、聚合力，紧紧围绕“线上线下并行、集约集成集中”的工作思路，借力智慧法院建设，以区社会矛盾纠纷调处化解中心、行政争议调解中心和社区“微法庭”为平台，以构建多渠道的便捷化矛盾预防化解网络为动力，以打造多层次阶梯式纠纷解决体系为核心，矛盾纠纷多元化解和现代化诉讼服务体系建设不断走上新台阶，诉前调解不断取得新成效。

特邀调解员使出“绣花功夫”

“千言万语，汇成两个字：感谢！”近日，一起离婚纠纷的原告给下城区法院特邀调解员潘美华送上锦旗。该案已圆满结案，协议上短短几行字的背后，是法院和调解员长达3个月的不懈努力。

此前，法院办理此案时发现，该案的丈夫铁了心要离婚，妻子却“打死”不离。鉴于直接判决的效果恐怕不会太好，法院将该起纠纷第一时间“匹配”给了擅长调解婚姻家庭纠纷的特邀调解员潘美华。“潘老师比较擅长做‘绣花功夫’，可以让她试试。”

案件调解正值疫情防控期，潘美华一直和原、被告保持沟通，有时候不谈案子，只聊心事。一段时间下来，双方就离婚事宜达成一致。随后，争议焦点落在了房产分割上，法官综合分析双方证据，从法律角度给出指导意见，潘美华也搜集了类似判例，帮助双方理性分析，促使双方达成调解协议。

下城区法院立案庭庭长吴昊对此感触不少：“我们的特邀调解员队伍藏龙卧虎，调解员们有各自专长的领域，加上法官的专业指导，调解往往能取得不错效果。”今年以来，该院已诉前调解纠纷近5000件，一审民商事案件收案同比下降8.04%。

法官助理践行“工匠精神”

在法官助理王仕林的调解生涯中，还是第一次碰到原告给被告送锦旗的事情，这和他发扬“工匠精神”坚持不懈地尽心调和是分不开的。

此前，上海的周女士在杭州下城区某珠宝商行选购了一串红宝石吊坠，折后价8000余元。没想到1个月之后，该珠宝商行却联系周女士称，因为员工疏忽，他们误将价值近8万元的吊坠，当做周女士选购的那款吊坠，交付给她。

为此，珠宝商行的工作人员提出了珠宝鉴定、退款退货、打折补差价等多种解决方案，但小心谨慎的周女士始终将信将疑。见周女士迟迟不表态，珠宝商行误以为她是有意刁难，便起诉到了下城区法院。

期间，周女士对调解员打去的电话也心存怀疑，不同意到杭州当面调解。这更是加深了珠宝商行对她的误解，调解一度陷入僵局。

为了打消周女士的顾虑，法官助理王仕林首先借助浙江法院12368短信平台，向她发送短信，表明法院工作人员身份，并通过电子送达方式向她送达珠宝商行起诉材料；然后邀请珠宝商行的代理律师和周女士进行网上调解。

在沟通中，王仕林充分考虑双方心情，没有过分强调“重大误解”“过失责任承担”等法理，而是将心比心，从拾金不昧的好人好事、诚信经营、弘扬社会主义核心价值观等角度，打开了周女士的心结，也消除了珠宝商行对周女士的误解。

培训指导练就“穿石本领”

同学问我借了钱不还怎么办？租客拖欠房租不肯付怎么办？邻居家的狗把我咬伤后不管了怎么办？……面对这些调解中经常碰到的法律问题，下城区法院定期组织调解员、社区网格员参加集中培训，围绕浙江ODR“一码解纠纷”、移动微法院、中国庭审公开网等平台，向调解员、网格员传授调解“秘籍”，提高他们的法律素养和调解能力。今年以来，该院已组织培训200余人次。

此外，下城区法院组织“微法庭”联络员，参加民法典线上培训，针对老百姓日常生活中常见的法律纠纷“以案说法”，提升“微法庭”联络员的法律知识储备；调配员额法官、法官助理组成速裁团队，加强调解指导与司法确认力度，以“平台+类案+调解”模式，推动诉前调解队伍水平提升。

下城区法院2020-11-26