

小经验·大突破

安顺市法院系统

探索构建“双驱一体多元”金融纠纷解纷模式

■ 记者 张斌

金融领域相关纠纷数量多、案件杂，且缺乏统一的纠纷解决制度，这已成为各级法院常见的问题。如何推动金融纠纷在诉前得到化解？记者在安顺市中级人民法院得到答案，安顺市法院系统联合人民银行安顺中心支行探索构建起“双驱一体多元”金融纠纷解纷模式，推动金融纠纷诉前化解，去年以来，调解总数在全省金融行业中排名前列。

A

助力纠纷多元化解 构建解纷多元机制

为加强金融纠纷化解能力与法治建设，近年来，安顺市法院系统立足法院职能，不断探索创新，联合中国人民银行安顺市中心支行，发挥各自在金融纠纷调处中的司法保障与行业管理职能。

通过“特邀调解+行业调解+司法确认”，将大量矛盾纠纷化解在诉前，探索构建起“双驱一体多元”金融纠纷解纷模式，成功有效助力纠纷实质性化解，解决了以往传统诉讼解纷中存在的不足。

“与传统诉讼解纷模式相比，新模式具有解纷周期短、维权成本低、还款方式柔性化、司法保障同等化等优势。”安顺市中级人民法院审委会委员、立案一庭庭长陈优向记者介绍了新模式带来的好处。

张某某是私营业主，去年底向安顺农商银行贷款做生意，期间遇到经营问题，无法按时偿还到期贷款。其担心判决会导致个人失信、企业陷入困境，在他万般无助时，等待他的不是一纸判决，而是一张调解协议。

“经过调解，困扰我的问题总算解决，短期内缓解了企业还款压力，减轻了诉讼负担，为企业赢得了发展时间，也避免因判决导致企业失信、融资难等严重后果的发生。”张某某说，诉前调解令人欣喜，助力其企业复苏。

为确保金融纠纷一站式解决，安顺市中级人民法院主动对接人民银行安顺中心支行、安顺市司法局、安顺市银保监局等相关部门，成立安顺市金融纠纷多元化解工作领导小组。

建立了由“人民法院与人民银行双牵头+相关监管部门协同推动+多元调解共同实施”的工作框架，构建了多元解纷组织架构，形成工作合力，共同推进纠纷源头化解。

据了解，在安顺市中级人民法院的统一安排下，各县(区)法院诉前调解中心，联合市金融消费保险联合会、市保险业协会，统筹特邀调解、行业调解等解纷资源，有效延伸了金融解纷“触角”，高效推进了安顺市金融纠纷多元调处工作。

据统计，今年以来，安顺市法院系统诉前化解金融纠纷638起，标的额5239.27万元，调解成功率93.6%；其中主动履行413起，标的额3244.13万元，安顺市一审新收金融纠纷案件同比下降68%，调解总数在全省金融行业中排名第一。

B

金融机构主动参与 构建解纷服务机制

“构建解纷服务机制，金融机构主动参与。”安顺市金融消费纠纷调解，近日通过线上云的调解方式，成功调解了建设银行安顺分行与张某某购房贷款合同纠纷案。当事双方直呼“太方便了”，纷纷对这一调解方式点赞。

在解纷服务机制推行中，安顺市法院系统充分运用现代化信息技术手段，依托人民法院在线调解平台，引导金融机构、金融消费者“网上解纷”，聚合各类调解组织，提供网上远程释法析理、证据交换、多方视频调解等在线服务。

这一模式，实现了包含在线委派案件、在线调解案件、在线司法确认在内的“一体化”“全流程”诉调对接，有效打破平台、数据壁垒，构建智慧服务新模式。安顺市两级法院还联合行业主管部门，上门提供司法服务。以现场调处的纠纷为鲜活事例，全场景展现了非诉解纷零成本、高效率、非对抗等优势。

“我们对诉源治理、非诉解纷、司法确认等加大宣传，着力构建起金融行业共建共治共享的社会治理格局。”安顺市中级人民法院相关负责人说，每到一家金融机构，法院工作人员都会与金融机构的高管、部门负责人、经办人等召开座谈会，多渠道加大宣传力度。

人民银行安顺市中心支行金融调解中心主任金松惠介绍，通过此种方式，可以有效提升金融机构与金融消费者对诉源治理工作的知晓率、接受度与认同度，改变了过往金融机构对诉讼解纷的路径依赖。

“通过解纷服务机制，引导金融从业者更加自愿、自觉地选择非诉解决纠纷。”金松惠说，通过有效引导，从“要我调”转变成“我要调”，从“应诉尽诉”转变成“应调尽调”，助力行业健康有序发展。

据了解，自从安顺市两级法院联合人民银行安顺中心支行主动上门服务，开展“金融纠纷一站式司法确认”系列活动以来，已先后走进中国建设银行安顺分行、中国邮政储蓄银行安顺分行、安顺农村商业银行、贵阳银行安顺分行等8家金融机构。

截至目前，解纷服务机制累计现场化解纠纷124件，涉及标的额1345余万元，以行之有效的方式提升了金融机构主动参与意识，宣传践行诉源治理与多元解纷的理念，已取得显著成效。

C

解决调解资金问题 构建解纷保障机制

“在过去的解纷工作中，因调解资金有限，纠纷小而散，调解员能拿到手的补助很少。”安顺市中级人民法院相关负责人说，法院通过资源整合，构建了解纷保障机制，解决了调解资金保障问题，在新的保障机制下，调解员能得到应有的回报。

据介绍，为确保金融解纷机制长期高效稳定运营，安顺市中级人民法院积极整合资源，坚持统筹协调，储备资金人才。构建起完善解纷保障机制后，以往调解资金不足的问题迎刃而解，有力推动了此项工作的良性运行。

安顺市中级人民法院在办公经费紧张的情况下，挤出资金用于金融特邀调解，今年以来已支出15万余元。人民银行安顺中心支行，则通过行业自治组织联合会，建立全市金融纠纷调解资金池，作为调解工作专项经费保障，解决了调解资金不足问题。

为能将解纷保障机制持续推进，安顺市中级人民法院、人行安顺中心支行等部门，联合成立了安顺市金融纠纷人民调解委员会，建立调解员人才库，将金融机构业务骨干、律师、退休法官等专业性人才，纳入调解人才库，实行动态管理。

同时，还组建了金融调解法律顾问团队及金融顾问团队。这三支队伍，各司其职，密切配合，为做好金融纠纷调解，提供了智力支持与人才保障。

目前，在各项解纷保障机制的高效稳定运行下，以西秀区为中心的人民调解委员会，已在全辖建立7个调解室，6个调解工作站和多个乡镇流动调解室，六个县区调解组织实现全覆盖，已全部入驻人民法院调解平台开展工作。

基层聚焦

只进一扇门 最多跑一次

——息烽县法院畅通诉讼服务“最后一公里”

■ 记者 贾华

2022年，息烽县人民法院人民群众满意度测评在贵阳市基层法院中排名第一；2023年1月，息烽县人民法院立案庭被省高院评为诉源治理专项行动先进集体。这些来之不易的成绩，是该院实施“四一四新”畅通诉讼服务“最后一公里”所取得的荣誉。

近年来，息烽县人民法院立足司法职能，聚焦司法为民，搭载智慧法院，以“四一四新”为抓手，在落实诉讼服务改革上下真功夫，不断拓宽服务范围，提升服务品质，奋力推进一站式多元解纷和诉讼服务体系建设，以实际行动为群众办实事、干好事、解难事。

“一条龙”服务 打造司法为民新高地

“只进一扇门，最多跑一次，可以不用跑。”这是息烽县人民法院便民诉讼的创新服务模式。息烽县人民法院紧扣“一站、集约、集成、在线、融合”五个关键词，围绕诉讼事务“一次办好”目标，在重点岗位配备精干力量，聚焦多元解纷、分调裁审、立案服务、诉讼信访等业务模块，不断提升诉讼服务质效和水平。

走进息烽县人民法院立案大厅，可以感受到，在立案的过程中，都是在“一”字中得到解决，办事群众真正感受到了法院用“心”服务带来的温馨。

现场立案“一窗受理”。在受理窗口可看到，负责接待处理的工作人员，做到一次性办理完毕或一次性告知补齐材料，着力为办事群众提供“一次取号、一窗办理”的便捷服务。

诉讼事项“一次办好”。在诉讼服务中心，整合了诉讼服务、信访接待、诉调对接、信息披露公开等功能，推进诉讼服务“一站式”全流程集中办理，让当事人来一次就能办妥事、办成事。在贵阳市法院系统中首家开通24小时便民诉讼服务热线，诉讼服务中心干警下班后将诉讼服务热线转接至手机上，满足人民群众全天候的咨询需求，受到辖区群众的点赞。

在线立案“一网通办”。大力推行立案、保全、调解、缴费、送达等多项诉讼服务线上办理，当事人足不出户就能通过电脑或手机享受到“指尖”上即可进行诉讼的便捷。2022年，该院共办理网上立案申请1667件，

网上调解案件599件，网上保全216件，电子送达27124人次。

“一揽子”解纷 开启便民利民新模式

“我只是来咨询法律问题，没想到法官直接就帮我把纠纷化解了，不仅省心，而且写诉状的钱都省了。”当事人李某激动地说。

家住息烽的王某在运输货物途经龙里县时因车辆突发故障，便联系了龙里县某修车行老板李某前来救援，产生救援修理费3800元。王某微信扫码支付，但由于当时信号不稳定，李某回家后并没有收到王某付款，于是前来息烽县人民法院咨询追讨救援修理费事宜。

息烽县人民法院立案庭庭长常军了解事情经过后，联系王某前来法院当面协商。据了解，王某当日确实没有付款成功，后来也并非故意不付，只因李某安装不当导致增压器损坏不能正常使用，只要李某免费更换增压器，其愿意立即支付该笔费用。李某称王某从未告知增压器损坏的情况，王某不付款纯属耍赖，不同意更换，双方为此争执不下。

常军多角度仔细对双方进行了分析，在其耐心调解下，最终双方达成一致协议。李某将损坏的增压器拆走，扣除增压器费用2280元，剩余1520元王某当场支付给李某。至此，这起百里追款纠纷在诉前得到妥善解决。

为主动适应群众司法需求，延伸诉讼服务，该院积极打造各具特色的人民法庭。其中，养龙司人民法庭以“巾帼建功”为主线，成为贵州首家入选最高法“新时代人民法庭建设典型案例”的法庭；九庄人民法庭以“护航航空”为主题，开辟涉农纠纷绿色通道，积极融入乡村治理体系；小寨坝人民法庭秉持“绿色营商”理念，建立涉企微信群，精准对接企业需求，人民法庭服务群众、助推乡村振兴成效逐步显现。

针对人民群众在打官司过程中的急难愁盼问题，息烽县人民法院制定了《关于进一步加强便民立案的通知》《关于加强院机关和人民法庭立案衔接的规定》《关于申请执行时无需提交生效证明的通知》等制度，对有需要的群众，积极开展上门立案、上门调解、上门开庭等便民司法服务，开启便民利民新模式。

“一张网”助力 拓宽多元解纷新路径

息烽县人民法院依托县综治中心，整合法院、检察院、公安局、司法局、乡镇、街道等力量，各司其职，共谋解纷策略。

借助“一中心一张网十联户”基层社会治理机制，通过无讼村居创建、大走访摸排化解、司法建议等方式，前置防线、前瞻治

理、前端预防。

2021年，该院新收一审民事案件同比下降2.16%，为贵阳市唯一实现案件负增长的基层法院；2022年，一审民事案件受理数在2021年实现同比下降的基础上又继续下降5.36%，诉源治理考核指标连续两年位列贵阳市十个区(市、县)第一，诉源治理成效持续显现。

2022年1月，在贵阳经金沙至古蔺高速公路建设项目推进过程中，李某某在依法签订了《安置补偿协议》后，却未按协议将房屋腾空搬迁，并以其他原因为由拒绝搬迁，项目推进一时陷入停滞。九庄人民法庭法官积极与镇政府、村委会协调联动，第一时间赶赴当事人李某家中做调解工作，向其宣传国家政策、法律规定，劝解李某某按照签署生效的《安置补偿协议》履行义务及时腾房，最终李某某积极配合腾房并领取了补偿款，使工程得以顺利推进。

“一盘棋”布局 构建基层善治新格局

“服务棋”“先手棋”“结合棋”，是息烽县人民法院构建基层善治新格局的“一盘棋”。

围绕中心、服务大局，下好县域社会治理“服务棋”。息烽县人民法院积极融入党委领导的诉源治理工作体系，建立健全“纵向到底、横向到边”的多元解纷网络。在贵阳市率先推动出台《关于推动落实诉源治理多元共治源头化解矛盾纠纷工作考核办法(试行)》，形成“党委领导、政府主导、多方参与、司法推动、法治保障”的诉源治理格局。

乘势而上，应时而变，下好矛盾纠纷调处“先手棋”。该院围绕目标导向、问题导向、效果导向，制定《诉源治理工作实施方案》《司法联络员制度》，对诉调对接、纠纷调处、在线解纷、司法确认等作了详细的规定，最大限度地矛盾纠纷化解在基层、化解在当地。主动对接县社会治理综合服务中心，指派法官团队入驻，开展司法确认、速裁快审等，推动综治中心实体化运行。

整合资源，形成合力，下好多方联动机制“结合棋”。该院不断加强与相关行业主管部门、行业协会、群团组织的工作衔接，推动社会力量参与调解。充分释放“三进工作”和“总对总”诉调对接效能，吸纳179名村(居)司法联络员参与诉前调解，邀请11家基层治理单位入驻人民法院调解平台，实现“人民调解、行政调解、司法调解”齐头并进、无缝对接。

息烽县人民法院构建基层善治“一盘棋”格局的新模式成效显著。据统计，2022年，该院诉前调解案件1462件，占一审民事立案数的79.11%，调解成功率为78.82%，诉源治理多元解纷指标始终位列贵阳市基层法院前列。

各地动态

遵义市法院系统 开启“无书记员”庭审新模式

本报讯(通讯员 刘浩)3月15日，岳某诉海南某劳务公司劳务合同纠纷一案在赤水市人民法院赤水河流域环境保护法庭开庭审理。与以往庭审不同的是，此次庭审没有书记员参与记录。

“本案庭审将以录音录像方式替代法庭记录，以无书记员庭审方式开庭审理，当事人是否同意？”

“同意。”

在征得当事人同意后，法官敲响了法槌，庭审正式开始。庭审过程中，因全程录音录像，在法庭调查、辩论等关键环节，不需要再预留书记员记录时间，法官与当事人沟通更加流畅，整个庭审用时显著缩短。庭审后，因全程录音录像当事人不需核对笔录，只需对庭审视频完整性

校验值进行确认就可离开法庭。

“这个开庭模式的确先进，快速又简便。”旁听完庭审的律师说道。

此次“无书记员”庭审新模式的成功运用，标志着遵义市法院系统在落实全省、遵义市法院院长会议精神，打造数字正义、践行司法为民，优化资源配置，主动适应互联网时代发展要求中迈出了关键一步。

下一步工作中，遵义市法院系统将积极探索庭审记录改革，推进“无书记员”庭审模式在全市法院的全面应用。结合当前无纸化办案和互联网法庭的深入推广，创新“互联网+法院”“移动审判”等全流程线上诉讼服务新模式，积极回应人民群众在新时代对司法工作公正、便捷、高效的新需求新期待。

花溪区法院为企业纾困解难

本报讯(通讯员 高现现)“在法官的不断努力下，我公司最终与原告达成和解，从而避免了更大的经济损失，我公司表示诚挚的感谢！”

3月15日，贵阳市花溪区人民法院营商环境案件审判庭收到了贵州某汽车销售公司送来的一封感谢信，感谢法院在优化营商环境、切实解决企业实际困难上作出的努力。

据了解，贵州某汽车销售公司是一家成立20多年的综合性集团公司，主营汽车销售业务。因受汽车芯片产能及疫情影响，公司近年来经营十分困难。2022年底，原告贵州某经营管

理公司诉至花溪区人民法院，要求被告贵州某汽车销售公司支付服务费。诉讼过程中，被告提起反诉，双方剑拔弩张。经承办法官详细阅卷，了解到被告的实际控制人竟是被告的股东之一，考虑到双方之间的特殊关系，为切实化解矛盾，使双方真正握手言和，承办法官多次通过面谈、电话沟通等方式进行调解，最终促成双方达成和解，被告也撤回了反诉申请，承办法官及时向双方送达了民事调解书，并在当日依法退回原告诉讼费，双方对承办法官的耐心和效率给予了高度肯定和认可。



近日，镇远县人民法院联合各相关单位，围绕2023年消费维权年主题——“提振消费信心”，在镇远剧场开展了形式多样的消费者权益日集中宣传咨询服务活动。活动共计发放各类法律知识宣传手册200余册，法律宣传袋150余个，取得较好效果。

通讯员 龙召艳 摄