

最高人民法院办公厅、住房和城乡建设部办公厅关于建立住房城乡建设领域民事纠纷“总对总”在线诉调对接机制的通知

文章属性

- 【制定机关】最高人民法院,住房和城乡建设部
- 【公布日期】2023.08.28
- 【文 号】法办〔2023〕358 号
- 【施行日期】2023.08.28
- 【效力等级】司法指导性文件
- 【时效性】现行有效
- 【主题分类】民事诉讼综合规定

正文

最高人民法院办公厅 住房和城乡建设部办公厅 关于建立住房城乡建设领域民事纠纷“总对总”在线诉 调对接机制的通知

法办〔2023〕358 号

各省、自治区、直辖市高级人民法院，各省、自治区住房和城乡建设厅，直辖市住房城乡建设（管）委，解放军军事法院，新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院，新疆生产建设兵团住房城乡建设局：

为深入贯彻党的二十大关于健全共建共治共享的社会治理制度和党中央关于坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面的重要部署，落实《中共中央办公厅、国务院办公厅关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》、《关于加强诉源治理推动

矛盾纠纷源头化解的意见》、《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》等文件要求，最高人民法院、住房和城乡建设部决定建立住房和城乡建设领域民事纠纷“总对总”在线诉调对接机制，现将有关事项通知如下。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平法治思想，全面落实党的十九大、二十大和二十届二中全会精神，坚持以人民为中心，发挥好人民法院在多元化纠纷解决机制改革中的引领、推动、保障作用，发挥好住房和城乡建设主管部门在物业服务、商品房买卖、商品房租赁、建设工程合同等住房和城乡建设领域民事纠纷（以下简称住建纠纷）化解中的指导协调作用，发挥好相关社会组织和人员的专业调解作用，强化人民群众和市场主体通过调解化解住建纠纷的意识，积极主动融入党领导下的诉源治理机制建设，建立健全住建纠纷在线诉调对接机制，更好满足人民群众对“安居”生活的美好期盼。

二、基本原则

（一）依法公正

住建纠纷调解工作不得违反法律法规，不得损害国家利益、社会公共利益和他人合法权益。

（二）调解自愿

充分尊重当事人意愿，保障当事人依法行使民事权利和诉讼权利。

（三）高效便民

根据住建纠纷多样化特点，灵活确定调解方式，强化信息技术应用，提升解纷质效，降低当事人解纷成本。

（四）试点先行

按照自觉自愿、类型全面、突出重点原则，选取部分省级地方先行开展试点工作。未加入试点地方可暂不开展住建纠纷在线诉调对接工作，有关组织自愿参与的，可向地方省级住房和城乡建设主管部门提出申请，经同意后由省级住房城

建设主管部门按程序将有关信息报送住房城乡建设部。

三、工作目标

充分发挥调解在化解住建纠纷中的基础作用，切实把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，建立起协调联动、有机衔接、高效便捷的住建纠纷在线诉调对接工作机制，依法及时有效化解住建纠纷，做深做实住房城乡建设领域诉源治理工作。

四、工作内容

（一）建立“总对总”在线诉调对接机制

最高人民法院与住房城乡建设部共同建立“总对总”在线诉调对接机制，通过人民法院调解平台（以下简称调解平台）开展在线委派委托、音视频调解、制作调解协议、申请司法确认调解协议、制作调解书等诉调对接工作，全面提升住房城乡建设领域矛盾纠纷多元化解工作质效。

（二）职责分工

1. 最高人民法院负责在线诉调对接工作的统筹推进，宣传引导当事人运用调解平台化解住建纠纷，对住建纠纷调解员开展技术系统、业务及流程培训指导等。

2. 住房城乡建设部负责统筹住建纠纷调解机制建设，建立住房城乡建设领域全国性调解组织和调解员名册，并指导建立相关管理制度，指导调解组织和调解员开展在线调解和诉调对接等工作。

3. 地方人民法院在“总对总”在线诉调对接机制框架下，积极与相关地方住房城乡建设主管部门开展在线诉调对接工作，将符合条件的住建纠纷调解组织和调解员确认为本院在线调解组织和调解员，引导当事人自愿选择调解组织化解纠纷，开展在线调解工作。

4. 各省级住房城乡建设主管部门在“总对总”在线诉调对接机制框架下，按照分级负责、属地管理原则，组建省级调解组织和调解员名册，指导所辖各级住房城乡建设主管部门组建本级调解组织和调解员名册，组织本地区各级调解组织和调解员入驻调解平台在线开展调解工作。

（三）调解组织建设

1. 住房城乡建设部定期推荐调解组织和调解员信息，并送最高人民法院进行确认。各省级住房城乡建设主管部门指导本地区各级住房城乡建设主管部门做好调解组织和调解员管理以及信息更新等工作，并将有关信息汇总及时报送住房城乡建设部。

2. 住建纠纷调解组织要以公正、中立、专业为标准选聘调解员，建立健全调解员的考核、奖惩、退出等机制，建立专、兼职相结合的调解员队伍。加强调解员政治素养、职业道德、调解技能、业务知识培训。调解员要依法、公正、专业调解住建纠纷，严格遵守调解保密要求，对于在履行职责过程中获取的案件信息，不得违法向第三人透露。

3. 各级人民法院要将多元解纷机制建设与现代化诉讼服务中心建设结合起来，把住建纠纷调解组织和调解员引入诉讼服务中心，有条件的地区要设立住建纠纷调解室，邀请调解组织及调解员入驻开展工作；要建立并动态管理调解组织和调解员名册，向住建纠纷当事人提供完整、准确的调解组织和调解员信息。人民法院与住房城乡建设主管部门可以互设工作站，强化双向衔接，提升调解服务便民利民水平。

（四）工作流程

1. 人民法院在立案前和诉讼过程中，坚持调解优先、调判结合，认为纠纷适宜在线调解的，按照自愿、合法原则，在征得当事人同意后，采取立案前委派、立案后委托等方式，引导当事人通过住建纠纷调解组织解决纠纷。

人民法院委派委托调解时，应当通过调解平台将案件相关材料推送给住建纠纷调解组织。住建纠纷调解组织应当在3个工作日内确认是否接受人民法院委派委托。接受委派委托调解的，通过调解平台开展调解工作。鼓励当事人通过调解平台自行提交调解申请。

2. 住建纠纷调解组织及调解员组织各方当事人就所有或者部分调解请求达成一致意见的，应当在线制作或者上传调解协议，由调解组织、调解员和各方当

事人签字确认。各方当事人可以就达成的调解协议共同申请在线司法确认或出具调解书，人民法院通过调解平台对调解协议依法在线司法确认，或立案后出具调解书。对于人民法院委派委托调解的案件，住建纠纷调解组织应当将调解结果及相关文件通过调解平台推送委派委托法院。

调解不成的，住建纠纷调解组织应当告知各方当事人可以通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷，并在调解平台记录调解基本情况、调解不成的原因、导致其他当事人诉讼成本增加的行为以及需要向人民法院提示的其他情况。当事人选择诉讼方式解决的，由人民法院依法进行登记立案或者恢复审理。对于当事人已经通过调解平台提交相关材料的，除确有必要外，不再要求当事人重复提交。

3. 人民法院委派开展在线调解的住建纠纷案件，调解期限为 30 日；各方当事人同意延长调解期限的，不受此限。人民法院委托开展在线调解的住建纠纷案件，适用普通程序的调解期限为 15 日，适用简易程序的调解期限为 7 日；各方当事人同意延长的，不受此限。调解期限不计入审理期限。委派委托调解期限自住建纠纷调解组织或者调解员在人民法院调解平台确认接受委派委托之日起算。诉前调解过程中委托鉴定评估的，鉴定评估期限不计入调解期限。

4. 调解组织和调解员要积极使用调解平台音视频调解功能开展在线调解工作。各级人民法院要充分利用法院办案系统和调解平台内外连通的便利条件，落实在线委派或委托调解、调解协议在线司法确认、电子送达等工作，为在线音视频调解提供支持和保障。

5. 经住建纠纷调解组织调解达成的调解协议，具有民事合同性质。当事人对立案前达成的调解协议依法向有管辖权的人民法院申请司法确认，人民法院经审查裁定调解协议有效且协议具有明确权利义务主体和给付内容的，一方拒绝履行，对方当事人可以申请人民法院强制执行。

五、工作要求

（一）坚持党的绝对领导

要牢牢坚持党对住建纠纷调解工作的绝对领导，推动形成党领导下内外联动

、上下协同、有序衔接的在线诉调对接工作格局。各级人民法院与住房城乡建设主管部门要主动融入党委和政府领导的诉源治理机制建设，加强与有关部门沟通协调，解决住建纠纷多元化解机制建设中的困难，不断满足人民群众对公平正义的新要求新期待。

（二）建立沟通会商机制

建立由最高人民法院立案庭、民事审判第一庭和住房城乡建设部法规司、相关业务司局共同参与的沟通会商机制，按季度通报在线诉调对接工作推广应用情况，分析存在的问题，研究制定下一步工作举措，积极推进诉源治理。各地由人民法院立案庭牵头，与有关单位和部门建立工作协调和信息共享机制，从具体工作层面落实相关要求。

（三）建立健全评估激励体系

最高人民法院与住房城乡建设部根据工作实际分别建立调解组织和调解员绩效评估激励体系，从组织建设情况、矛盾纠纷调解数量、调解成功率等方面科学设定评估内容和评估标准，定期形成调解工作质效分析报告。对参与纠纷化解工作表现突出的调解组织和调解员给予表彰和奖励，引导调解组织和调解员优质高效参与住房城乡建设领域纠纷多元化解工作。

（四）强化经费保障

各级人民法院与住房城乡建设主管部门要紧紧依靠党委领导，主动争取政府支持，按照现行财政管理体制和部门预算管理要求，将住建纠纷调解工作相关经费纳入财政专项预算统筹考虑，加强对住建纠纷调解组织和调解员的补助和案件补贴。调解组织可以在人民法院与住房城乡建设主管部门指导下积极探索市场化收费方式，调解组织收费标准要提前向社会公开，接受社会监督。

（五）加强培训指导

最高人民法院与住房城乡建设部，各级地方人民法院与地方住房城乡建设主管部门应当建立多层次联合培训机制，不断提高调解员的职业素养、法律素养、专业知识和调解技能。

（六）重视宣传推广

各级人民法院与住房城乡建设主管部门要加大宣传力度，通过典型案例、普法教育等方式，提高当事人和社会公众对住建纠纷多元化解工作的知晓度和信任度，积极引导当事人通过调解方式解决住建纠纷，依法理性维权。

各地在落实推进中的经验做法、困难问题，请及时层报最高人民法院与住房城乡建设部。

最高人民法院办公厅 住房城乡建设部办公厅

2023年8月28日