**关于建立物业管理纠纷在线诉调对接机的**

**沟通联系机制**

为落实广东省高级人民法院、广东省住房和城乡建设厅联合制定的《关于建立物业管理纠纷在线诉调对接机制的工作方案》（粤高法【2022】49号），饶平县人民法院、饶平县住房和城乡建设局联合制定本沟通联系机制。

1. 指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平法治思想，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，深入落实党中央、国务院关于完善物业管理纠纷多元化解机制的决策部署，切实发挥住房城乡部门在解决物业管理纠纷中的指导协调作用以及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，不断满足物业管理纠纷当事人多元纠纷解决需求。

1. 基本原则
2. 依法公正原则。物业管理纠纷多元化解工作不得违反法律基本原则，不得损害国家利益、社会公共利益和第三人合法权益。
3. 高效便民原则。根据物业管理纠纷特点，灵活确定解纷方式，强化对广东法院多元化纠纷调解平台、粤公正微信小程序等信息技术的应用，提升解纷效率，降低当事人解纷成本。
4. 调解自愿原则。充分尊重各方当事人意愿，帮助当事人依法行使民事权利和诉讼权利。

三、工作目标

在已有多元化解机制基础上，全面建立物业管理纠纷在线诉调对接机制，积极应用广东法院多元化纠纷调解平台、粤公正微信小程序等在线诉调对接平台，建立有机衔接、协调联动、高效便捷、音视频可追溯的物业管理纠纷在线诉调对接工作机制，实现物业管理纠纷诉调对接工作全流程在线办理，纠纷化解平均时长大幅缩短，绝大部分纠纷在诉前化解，司法确认全部在线进行。

四、职责分工

（一）饶平县人民法院应加强与饶平县住房城乡建设局的沟通联系，开展如下工作：

1、指导饶平县住房城乡建设局推荐的特邀调解员使用广东法院多元化纠纷调解平台、粤公正微信小程序等。

2、县域多元化解以及调解协议司法确认工作。

3、年度调解员培训。

4、日常调解中涉及诉讼程序、法律解释业务的指导工作。

（二）饶平县住房城乡建设局负责指导住宅小区物业服务企业、业主委员会支持和配合物业管理纠纷的多元化解工作，查处多元调解或诉讼中涉及的物业管理各方主体违法违规行为。

五、诉调对接

（一）调解成功的案件，调解员应当组织双方当事人使用“广东法院多元化纠纷调解平台、粤公正微信小程序”在线签订调解协议或线下签订调解协议后及时上传至前述平台，鼓励双方当事人自动履行。线下调解达成调解协议的，特邀调解员应当将调解协议送达双方当事人，并提交人民法院备案。通过粤公正微信小程序等官方平台在线调解达成调解协议的，由县诉前调解（和解）中心专职调解员直接将调解协议电子版在线送达双方当事人粤公正账号即可。

（二）双方当事人可自达成调解协议之日起30天内，就调解协议共同申请在线司法确认。县法院通过广东法院多元化纠纷调解平台对调解协议进行在线司法确认。司法确认程序免费。

（三）双方当事人可自达成调解协议之日起30天后，就调解协议共同申请在线出具调解书。县法院在线立案后出具调解书。申请出具调解书，需依法缴纳案件受理费。

（四）未调解成功的案件，权益受损者需要起诉的，由饶平县人民法院告知其起诉所需材料、起诉状格式、填写送达文书地址确认书，提交材料齐全且属于饶平县人民法院管辖的，人民法院依法立案和审理。

（五）无论调解成功与否，调解员均应组织当事人提交居民身份证复印件和送达文书地址确认书。根据《广东法院诉讼服务规范（试行）》（粤高法【2021】95号）第一部分之规定，当事人通过人脸识别、语音识别等技术验证其身份真实性后，以扫描、拍摄等方式提交诉前调解、起诉、申请执行等案件材料，经人民法院审核通过后，当事人可以不再提交纸质材料。粤公正微信小程序即具备人脸识别验证登陆者身份功能。

六、工作要求

（一）建立沟通联系机制

1、饶平县人民法院和饶平县住房城乡建设局建立沟通联系机制，加强工作协调和信息共享，每年1月10日通报一次上一年度在线诉调对接工作的推广应用情况、分析存在问题，研究下一步举措。

2、饶平县人民法院和饶平县住房城乡建设局要主动向县党委、政府汇报，加强与财政部门的沟通协调，争取财政资金支持，推动调解组织、调解人才库的建立完善以及调解员培训等工作。

3、饶平县住房城乡建设局向饶平县人民法院提交特邀调解员的姓名、联系方式、出生年月日、公民身份号码、户籍地址、肖像照片，调解业务范围，用以登记特邀调解员花名册。饶平县诉前调解（和解）中心吸纳饶平县住房城乡建设局推荐的特邀调解员。

1. 调解人才库的建立

1、饶平县住房城乡建设局向县法院推荐特邀调解员，调解员应具备以下两个条件：（1）品行良好、公道正派、热心调解工作并具有一定沟通协调能力；（2）未受过刑事处罚、近三年内未受过严重行政处罚和行业处分。

2、饶平县人民法院应当在诉讼服务中心等场所提供特邀调解组织和特邀调解员名册，并在法院公示栏、官方网站等平台公开名册信息，方便当事人查询。

（三）强化在线音视频调解

1、县诉前调解（和解）中心和县住房城乡建设局推荐的特邀调解员应当积极使用广东法院多元化纠纷调解平台、粤公正微信小程序的音视频调解功能开展在线调解工作，争取每一个调解成功的案件均能使用调解平台的音视频调解功能在线制作笔录、签订协议，不能及时履行的，争取引导当事人当场在线申请司法确认。

2、申请司法确认的，根据《最高人民法院关于适用<中华人民共和国民事诉讼法>的解释》（2022年修正）第三百五十五条之规定，应在线提交书面申请书或者在线音视频口头提出，由人民法院在线记入笔录，并由当事人签名、捺印或者盖章。

3、开展诉前调解签订送达文书地址确认书过程中，应引导当事人同意人民法院、调解组织使用电子送达的方式开展文书送达工作。

（四）联合调解

饶平县诉前调解（和解）中心指定专职调解员和饶平县住房城乡建设局推荐的特邀调解员协力开展每一个物业管理纠纷案件。

七、工作流程

1、收集当事人身份信息、联系方式、填写调解申请书和送达文书地址确认书。饶平县住房城乡建设局在纠纷化解过程中，应第一时间收集所有当事人身份证（或组织的营业执照）照片和联系方式；并引导当事人填写调解申请书和送达文书地址确认书。

2、引导各当事人注册“粤公正”微信小程序。

3、引导一个当事人使用“粤公正”微信小程序申请调解。申请过程中小程序会指引申请人登记各当事人身份信息、手机号码、申请事项、事实理由，并将调解申请书、地址确认书上传粤公正小程序。

4、饶平县住房城乡建设局联系饶平县诉前调解（和解）中心接收调解案件，并将所有当事人身份证（或组织的营业执照）照片和联系方式发给饶平县诉前调解（和解）中心。

5、饶平县住房城乡建设局（下称“县住建局”）和饶平县诉前调解（和解）中心（下称“县诉调中心”）协同开展调解，无论调解成功与否，均应在一个月内通知所有当事人到县住建局或县诉调中心等合适场所，具体调解的时间地点由县住建局和县诉调中心协商确定，由县住建局电话联系当事人，由县诉调中心通过粤公正微信小程序在线通知当事人。当事人不能到现场的，可使用粤公正微信小程序在线参与调解。

6、调解过程中，县住建局和县诉调中心引导各当事人使用粤公正微信小程序在线录制音视频、在线签调解笔录。当事人需要申请司法确认或者出具民事调解书的，可在线口头申请，由调解员计入笔录转县法院立案庭。调解笔录中应载明当事人身份信息、联系方式、同意使用粤公正微信小程序在线调解和在线签收法律文件，经联调达成调解协议的，调解协议可直接计入调解笔录，也可另行制作调解协议。

7、因不可抗力原因无法使用粤公正微信小程序在线调解的，可线下签调解笔录等。但线下签名材料应一式多份，各当事人、县住建局、县诉调中心各执一份，材料份数应记载于调解笔录中。

8、县住建局和县诉调中心联调过程中所需调解笔录、申请书、送达文书地址确认书等模板由县法院制作。

八、工作联系部门及联系方式。

1、饶平县法院立案庭:0768-7810127。

2、饶平县诉前调解（和解）中心0768-7810121。

3、饶平县房地产管理与住房保障股 0768-7803445。

附件：

1. 申请书。
2. 送达文书地址确认书。
3. 当事人姓名和联系方式清单。
4. 调解笔录。

**申请书**

申请人：姓名/名称 ，公民身份号码/组织机构代码： ，联系方式： 。

申请事项：

事实与理由：

申请人自愿同意通过手机短信、粤公正微信小程序和广东法院多元化纠纷调解平台接收有关通知和法律文书。

注册粤公正微信小程序的手机号码是： 。

申请人签名：

时间： 年 月 日

文书送达地址确认书

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 告  知  事  项 | 根据相关法律规定和司法解释，告知如下：  一、受送达人依法应当提供和确认准确的送达地址，并填写本文书送达地址确认书。受送达人拒绝提供自己的送达地址，经人民法院告知后仍不提供的，自然人以其户籍登记中的住所地或者经常居住地为送达地址；法人或者其他组织以其工商登记或者其他依法登记、备案中的住所地为送达地址。  二、受送达人可以选择以电子送达的方式接受多元调解组织、人民法院发送的民事法律文书以及证据材料。电子送达发送的法律文书以发送方邮件系统中保留的信息为准。  三、以法院专递方式邮寄或者以电子方式送达诉讼文书的，其送达与人民法院直接送达具有同等法律效力。  四、因受送达人提供的送达地址不准确、拒不提供送达地址、送达地址变更未书面告知多元调解组织和人民法院、受送达人本人或指定代收人拒绝签收，导致诉讼材料无法送达或未能被受送达人实际接收的，受送达人自行承担由此可能产生的法律后果。直接送达的，诉讼材料留在该地址之日为送达之日；邮寄送达的，诉讼材料被退回之日为送达之日；电子送达的，送达信息到达受送达人特定系统时，视为送达。  五、当事人在送达地址确认书中确认的送达地址，适用于多元调解程序、特别程序、第一审程序、第二审程序、审判监督程序和执行程序。当事人变更送达地址，应当以书面方式告知案件承办人。当事人未书面变更的，以本确认书确认的地址为送达地址。  六、为保障当事人或其代理人能及时接收有关通知和法律文书，通过广东法院诉讼服务网、广东法院多元化纠纷调解平台、粤公正微信小程序申请立案或申请调解的案件，账号必须填写申请人粤公正小程序绑定的手机号码。如网上申请后有修改申请时绑定的手机号码的，请及时告知饶平县人民法院予以变更（法院立案庭联系方式0768-7810127），并重新提交文书送达地址确认书。 | | | | |
| 受  送  达  人 | 当事人姓名（名称） | | （必填） | 代签收人 | （如同意电子送达的可不填） |
| 身份证号码  （组织代码） | | （必填） | | |
| 线下送达地址 | | （如同意电子送达的可不填） | | |
| 线下送达手机号码 | | （如同意电子送达的可不填） | | |
| 电子  送达 | 注册粤公正账号的手机号码 | ygz\_  （必填） | | |
| 确认栏 | 我已经阅读了人民法院送达地址确认书的告知事项，确认填写的上述送达信息准确、有效，并愿意承担相应的法律后果。  **我□同意/□不同意人民法院以电子方式送达诉讼文书和当事人提交的证据材料**。（必打钩）  受送达人（签名或盖章）：  年 月 日 | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 当事人姓名和联系方式清单 | | |
| 序号 | 当事人姓名/组织名称 | 联系方式 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**调解笔录**

（20 ）粤5122 号

时间： 年 月 日

调解地点：

承办调解员：

调解案件： 与 纠纷一案

调解经过和结果如下：

调解员：今天的调解分为四个阶段：阶段一是核对当事人身份；阶段二是告知事项（调解组织及调解员基本情况、权利义务、询问回避需求）；阶段三是明确请求事项、争议焦点；阶段四是签名确认调解内容，如能达成调解协议则一并制作协议。

阶段一：核对当事人身份。

**（自然人姓名、公民身份号码、性别、民族、户籍住址、实际住址、联系方式）**

**（组织单位名称、统一社会信用代码、单位住址、法定代表人或负责人的姓名、职务、公民身份号码、性别、民族、户籍住址、实际住址、联系方式）**

当事人一：

当事人二：

当事人三：

当事人四：

调解员：经核对，各方当事人身份信息无误，现进行阶段二告知事项：本案由 组织调解，有关权利义务告知事项已发送至各当事人粤公正微信小程序，当事人可有异议，可要申请本案调解员回避？可同意在线开展调解？

xxx：已收到有关诉前调解权利义务告知书，无异议，不申请回避，同意在线调解程序。

xxx：已收到有关诉前调解权利义务告知书，无异议，不申请回避，同意在线调解程序。

调解员：阶段三是明确请求事项、争议焦点。

......

调解员：下面开始阶段四

......。

调解员：经调解，当事人自愿达成如下调解协议：

各方当事人有无异议？是否同意调解协议自各方当事人在本笔录上签名确认之日起即发生法律效力？

xxx：无异议，同意在本笔录上签名确认即生效。

xxx：无异议，同意在本笔录上签名确认即生效。

调解员：各当事人，是否同意以粤公正微信小程序和广东法院多元纠纷调解平台接收有关通知和法律文书？

Xxx：同意。

Xxx：同意。

Xxx：同意。

调解员：请各方当事人核对上述笔录，如核对内容无误，请签名确认。

饶平县人民法院综合办公室 2022年7月14日印发