

在线纠纷解决机制在乡村治理下的困境研究

刘正彤

贵州财经大学法学院 贵州贵阳 550025

摘要：当前，在线纠纷调解机制（ODR）凭借其便捷性和高效性的显著优势日益成为解决当代纠纷的理想选择。它不仅为当事人提供了更多元化的纠纷解决途径，还为构建多元化的纠纷解决体系增添了新的活力。随着科技的飞速进步和互联网的广泛渗透，农村地区正不断涌现出各类新型纠纷，纠纷案件的数量也在持续攀升。然而，ODR 作为新时代科技发展的产物，在农村地区的实际应用中面临着一些挑战，例如公众信任度不高、法律规范不够完善、操作流程复杂等。因此，结合乡村治理解决矛盾纠纷的实际需求，进一步优化 ODR 平台，提升其在农村地区的适用性和有效性，显得尤为迫切且重要。

关键词：在线纠纷解决机制；乡村治理；ODR 平台；矛盾纠纷调解

纠纷是社会生活中常见的现象，特别是对日常交往密切的乡村而言，村民彼此之间存在着各种互动和利益关系，因此纠纷的发生不可避免。与之前传统的乡村社会相比，当代中国农村社会纠纷变得越来越复杂化、多样化。2024 年 1 月 1 日《中共中央、国务院关于学习运用“千村示范、万村整治”工程经验有力有效推进乡村全面振兴的一件》中强调：“坚持和发展新时代”枫桥经验“，完善矛盾纠纷源头预防、排查预警、多元化解机制。”这为新时代“枫桥经验”的推广提供了宏观层面的规范指导，也是推动基层社会治理法治化建设的重要保障制度。^[1]随着科学技术的不断发展和互联网大数据的迅速普及，由传统的诉前调解，即替代性纠纷解决机制（Alternative Dispute Resolution）演化而来了一种新型的纠纷调解手段——在线纠纷解决机制（Online Dispute Resolution），其运用强大的新型处理能力管理和利用数据信息，为纠纷解决制度提供了更为多元的解决手段，但其作为科技赋能的新型调解手段在乡村治理中的适用仍然存在很大的进步空间。进一步完善在线纠纷解决机制在乡村中的适用，是构建基层社会治理新格局、提升群众的安全感、获得感、幸福感的关键一帧。

1 在线纠纷解决机制的发展现状

自 2004 年来，中国法院一直致力于通过多元化纠纷解决机制满足人民群众多样化的司法需求，并将其作为推进国家治理体系和治理能力现代化的重要组成部分。ODR 是现代网络与科技的结合，通过数据和算力为纠纷解决制度提供

了更为多元的解决手段，创新了在线调解制度，科技的赋能推动了政务服务和社会治理向数字化和智能化转型。

2016 年 6 月起，最高人民法院首次对在线调解进行了规定，标志着我国法院系统开始正式探索在线纠纷解决机制。2017 年，全国 6 家高级法院和上海海事法院率先对在线调解进行试点。2018 年，人民法院在线调解平台正式上线。2021 年底，最高人民法院组织建设的“一站式多元纠纷解决平台”已汇聚全国 3500 多家法院，调解成功率为 62.88%。^[2]2022 年《人民法院在线调解规则》正式施行，为法院及当事人提供了在线调解活动的指引，最高人民法院还出台了《人民法院在线运行规则》，进一步规范和指导了在线诉讼、调解等司法活动的在线运行，并完整地规定了在线调解机制。^[3]据蓝皮书中的数据显示，截至 2023 年底，已有 10 万余个调解组织、41 万名调解员入驻 ODR 平台，近万家人民法庭和 12.76 万家基层治理单位入驻法院调解平台。2023 年全国法院的诉前调解纠纷案件高达 1747 万件，在线调解纠纷的数量达到平均每个工作日 6.5 万件。值得一提的是，我国平均每分钟就有 95 个纠纷案件通过在线方式得到成功调解，仅在 2023 年的前三季度，就有 1085.6 万件纠纷通过网上立案。截止 2024 年 6 月下旬，入驻在线调解平台的人民法院共有 10087 家，自 4 月基层治理单位解纷二维码上线以来，基层治理单位就自行受理了 2 万件纠纷，达到了 95% 的调解成功率。“总对总”合作单位接受法院委托诉前调解纠纷 95.3 万件，同比增长 8.8%，其中在审理前

被化解的纠纷有 78.1 万件, 同比增长 20%, 平均调解时长为 12.3 天。

抓前端、治未病, 有效落实把非诉讼纠纷解决机制挺在前面。在人工智能大数据的技术赋能下, ODR 以其灵活性、便捷性促进了我国诉前调解领域的有效进展, 处理了众多纠纷, 取得了显著成效。然而在线调解本质上是应用网络信息技术对非诉讼化纠纷解决机制的创新产物, 在科学技术相对落后的农村地区推动在线调解创新发展时, 会存在诸多风险和阻碍。^[4] 因此, 我国的在线纠纷解决机制在乡村治理下的运用仍然还有很大的进步空间。

2 在线纠纷解决机制在乡村治理中的实践困境

2.1 当事人信任度不高

随着互联网技术与调解的深度结合, 由此带来的“算法偏见”问题也逐渐凸显。ODR 是科技时代下的一项创新, 它通过整合区块链、大数据等现代信息技术, 针对当事人提出的问题, 快速搜索相关法律法规及类似案件, 提供可参考的解决方案。然而, 通过大数据和智能分析得出的调解策略, 因为只有智能评估的结果而没有过程, 展示出了一种机械化和去感情化的特征。农村村民对于科技的了解相对于城镇居民较为缺失, 因此更难以理解结论背后的法理依据, 给出的调解结论也无法让村民信服。阻碍 ODR 机制发展的一个重要因素就是当事人对在线争议解决平台缺乏信任。^[5] 其次, ODR 在农村的宣传力度不够大, 知名度低, 需要解决纠纷的人不会去信任一个自己不够了解的在线平台去维护自己的利益, 许多农村居民甚至不知道 ODR 平台的存在。^[6] 当村民对 ODR 缺乏信任, 将会导致在线调解的方式不被选择, 从而阻碍在线调解机制的进一步发展。第三, 在网络发达的当今时代, 网络安全问题一直是人民的心头大患, 农村居民受教育程度普遍偏低, 对于新事物的接受能力较差。而在线纠纷调解机制将会存储大量当事人案件信息、面部识别信息、身份证信息等关键信息, 现有技术又不能十全把握保证当事人信息不被窃取泄露, 这更可能导致农村用户对 ODR 平台的安全性产生疑虑, 从而减少他们使用该平台的意愿。

2.2 法律规范滞后缺失

在数字化时代背景下, 随着互联网的普及和电子商务的快速发展, 在线交易活动日益频繁, 各种新型纠纷在农村地区不断涌现, 随之而来的纠纷案件数量也在持续上升, 纠纷解决机制是现在快速化解纠纷的重要途径, 应在农村地区

广范适用。但根据“摩尔定律”, “人工智能+” 更新迭代的速度很快, 互联网高科技在两年左右就会进行一次更新。可是相比于我国立法程序的严谨性、繁复性, 立法更新的速度往往不可能跟上新科技的更新速度, 因此就产生了法律滞后性的后果, 在线纠纷解决机制不能得到法律的有效保障, 这对它的运行和发展构成了很大的阻碍。目前, ODR 体系的法律地位、相关实体与程序问题尚未在我国的《电子商务法》、《人民调解法》和《仲裁法》等法律中得到明确规定,^[7] 也没有关于 ODR 机制系统性、综合性的配套法律法规及其他相关制度, 在线纠纷解决机制存在立法缺失、无法可依的境况。这导致了农村居民对 ODR 的法律效力产生疑虑, 并可能阻碍在线解决机制的有效运行。

2.3 操作具有复杂性

在线调解纠纷机制之所以方便快捷是因为其是科技赋能的新产物, 通过算法和大数据分析, 为当事人提供更加精准的解决方案。当事人想要有效利用在线纠纷调解机制解决争议, 需要满足两个基本条件: 第一, 他们应具备必要的互联网操作技能, 能够知道如何使用网络平台进行沟通和数据交换; 第二, 他们需要拥有相应的技术设备, 如电脑或智能手机等, 并确保这些设备能够稳定地接入互联网, 以便进行后续的线上调解活动。虽然《在线调解规则》中没有对在线调解的主体适用范围进行明确限制, 但是在现实生活中, 因为无法满足以上两个基本要件, 一些人被无形的拒绝在了在线调解的门外。并不是所有的群体都具备在线调解的能力, 部分特殊群体, 如老年人、残疾人等在学习和接受新事物时, 通常具有滞后性和被动性。^[8] 而在农村地区这样的人群占据绝大部分, 当这些群体需要进行纠纷调解时, 因不具备适用电子科技的一般能力, 而只能选择在线纠纷调解以外的其他更为繁琐的调解方式进行调解。虽然智能设备广泛普及, 但并不是每一个需要在线调解的当事人都能有技术设备的支持, 将会又有一部分人被排除在适用范围之外, 很容易使得当事人陷入被排斥无助的境地。

3 在线纠纷解决机制在乡村治理中的优化路径

3.1 提高当事人信任度

提高公众的信任度, 是在线纠纷调解机制能够稳步向前发展的重要基石。第一, 在线调解平台应该提供有效的沟通渠道, 确保当事人与当事人、办案人员之间在各个诉讼环节都能保持及时的沟通和交流, 赋予在线调解更多情感色彩。在当事人提出咨询问题后, 调解平台除了给出解决方案

还应当列出方案背后的理论依据,以增加当事人的信任感。第二,政府应当加大对于在线纠纷调解机制在农村地区的宣传力度,利用社交平台、媒体等多种途径扩大ODR的知名度,让村民充分了解ODR的优势及操作程序。只有充分了解,才能增强村民对于ODR平台的信任,进而才会选择ODR这个在线平台解决问题。第三,加强ODR平台的安全性和保密性,及时对平台系统更新升级,以确保当事人个人隐私不被泄露,给予村民充足的安全感。同时,对于当事人提交的证据等资料,平台应进行仔细核验,确保调解对当事人的公平正义。

3.2 完善法律规范

在线纠纷调解制度既体现了坚持以人民为中心的基本要求,回应了网络信息时代人民纠纷解决多元化的社会需求,是在司法领域运用现代信息技术手段提升治理能力和促进治理水平现代化的重要途径。^[9]因此,我国应当加强对在线纠纷调解系统的法律支持,制定专门的法律法规,对相关法律法规进行完善和细化,如明确ODR的法律体系地位、其适用范围和适用规则,明确在线调解适用的纠纷案件类型,以保障在线调解在实践中能在法律支撑下顺利开展,有效运用。制定统一的在线调解程序操作规范,为在线调解提供明确的操作规范和程序指导,确保在线调解结果具有法律约束力,为当事人提供有效的法律指引,成功调止纠纷。政府应当对ODR平台进行实时监管,确保合规运营,如有违规应当及时整改。设立在线调解的监督反馈程序,收取公众意见反馈,接受公众监督,对在线纠纷调解机制进行完善和改进。相关组织和人员应当进行专业培训,熟知相关法律法规,以更好的构建运营在线平台,为乡村群众提供准确、规范的在线调解服务。

3.3 优化调解程序

当当事人希望通过在线纠纷调解机制解决争议时,他们首先需要在人民法院调解平台上提出调解请求。这包括提供个人身份资料、纠纷概述、有效的联系电话,以及用于接收电子诉讼文件的电子邮件地址,并上传电子版起诉书。后续还需要选择调解员、在线参与调解、进行电子签章、在线提出申请司法确认调解协议等。这一系列操作,对于农村村民占比较高的老年人、文化水平不高的人来说可能具有一定的操作难度。为了使在线调解程序更方便快捷,我国应当简化在线调解的程序,去掉一些不必要的繁琐流程,提供更加直观的平台主页界面,增加语音识别指导服务,提供操作流

程指示图及视频,提供司法确认同步申请。或者开设特殊的绿色便捷通道,专门服务于欠缺技术能力的特别人群,并提供专门的服务人员协助他们完成调解流程。政府也可在线下设立专门的辅助点,为没有技术设备的当事人提供必要的技术支持及指导。

4 结语

持续推动在线调解发展是坚持和发展新时代“枫桥经验”加强诉源治理的客观要求。^[10]中国ODR的发展虽然起步较晚,但发展迅速,应用广泛,突破了非诉讼纠纷解决机制的线上化模式局限,实现了非司法ODR的多元共建与源头治理,并在农村地区的未来有着很大的进步空间。在线纠纷调解机制的出现,对于乡村治理构建多元化纠纷解决机制具有重要意义,也为村民调解纠纷创造了更快速、更便捷的选择。完善在线纠纷调解机制,提高远程化解能力,让信息多跑路,让群众少跑腿,构建更便民、更高效的多元纠纷解决机制,是构建乡村治理新格局,促进乡村振兴的重中之重。

参考文献:

- [1] 胡铭,仇滕迪.新时代“枫桥经验”的法治基因与治理创新[J].学习论坛,2022,(06):119-127.
- [2] 陈国平,田禾.法治蓝皮书:中国法院信息化发展报告 No.6(2022)[M].北京:社会科学文献出版社,2022:6.
- [3] 王洪亮.论诉讼和解作为意定纠纷解决机制——以在线纠纷解决机制为背景[J].政法论丛,2023,(03):30-40.
- [4] 谢登科,张赫.在线调解的实践困境与未来发展[J].学术交流,2022,(12):78-92.
- [5] 田圣文,苑银和.我国在线纠纷解决机制的发展及其法治化进路[J].山东行政学院学报,2020(6):46-50.
- [6] 宋依林,张科.农村电商在线纠纷解决机制探究——以粤北粤西为例[J].现代农业,2021,(02):3-6.
- [7] 李钰.互联网金融纠纷网络仲裁解决机制的困境与出路[J].北京经济管理职业学院学报,2021,36(1):44-50.
- [8] 高一飞.智慧社会中的“数字弱势群体”权利保障[J].江海学刊,2019(5):163-169.
- [9] 谢登科.关于我国电子诉讼立法的若干建议[J].团结,2021(2):38-42.
- [10] 侯怀霞,张西恒.应持续推动我国在线调解的发展[J].中国法治,2023,(11):89-91.

作者简介:刘正彤(2000-),女,汉族,贵州惠水,贵州财经大学,硕士研究生