



近年来,从群众来信件件有回复,到推行公开听证解开当事人法结、心结,再到把矛盾化解在首办环节、实质性解决群众的合理诉求,银川市检察机关坚持和发扬新时代“枫桥经验”,最大限度满足人民群众关切,切实解决人民群众急难愁盼。

## 银川检察“枫桥12309” 预防化解矛盾纠纷 描绘和谐新“枫”景

本报首席记者 王潇翊

### 件件有回复,让检察承诺“一诺到底”

心疏导释法,张某的情绪慢慢平复,频频点头,感谢检察官的认真倾听和耐心讲解。

“其实,接访工作并没有什么高深莫测的秘诀和招数,只要从内心深处真正重视、情同此心,把信访群众当家人,把群众来信当家书,件件回复就能做到、就能做好。”6月12日,杨玉婕对记者说,她一直记挂着张某的案子,今年4月,张某一案被立为刑事案件。

治理之道,莫要于安民;安民之

道,在于察其疾苦。银川市检察机关以“求极致”的工作方法兑现着“群众信访件件有回复”的承诺:在接访过程中,严格落实“听清、问明、记全”六字工作要求,梳理甄别清楚群众诉求,及时明指解决方式和途径。对群众的信访事项能当场答复的当场答复,不能当场答复的,通过“电话+短信+书面”的方式予以回复,做到回应尽回、能回尽回。穷尽措施办好群众诉求。对群众诉求既重视回复的及时性,更注重

回复的实效性,坚持实事求是,依法解决到位,不让程序空转、不让群众空盼。创新推进“只访一次”工作机制。三年来首访息诉率始终保持在98%以上。对于化解难度大、疑难复杂的信访积案,上下级拧成“一股绳”,开展联合化解;对于信访诉求交织,涉及多部门的,积极争取党委、政府的大力支持,加强与公安、法院等相关责任单位的信息互通,协调配合,实现化解矛盾的最大公约数。



召开司法救助工作座谈会。



院领导接访办群众。



举办“学习贯彻党的二十大精神 我把群众当亲人”主题宣讲。

### 释放“头雁效应”,让关键少数发挥关键作用

“信访人遇到的难题就像挡在门口的石墩子,我们检察机关只有将石墩子搬开,信访人所反映的问题才有可能推进。”采访中,银川市人民检察院相关负责人说。

银川市检察机关推行院领导包案以上率下,以“头雁效应”激发“群雁活力”。银川市检察院先后制定印发了《处理群众来信工作规则》《12309检察服务中心“绿色通道”》《检察长接待日

制度》《院领导包案办理首次信访规定》等11项制度,加强对信访工作的组织领导和制度规范。全市检察机关院领导定期接访群众,阅批重要信访件、包案化解信访积案、带头办理重大、疑难、复杂群众信访案件,已成为常态化工作机制。

银川市检察机关创新推行“一书一函一提示”:“一书”是案件受理后向当事人发送《通知书》,告知本案由院

领导包案办理;“一函”是以提示函形式告知包案领导办理期限、包案职责、调卷审查、风险评估、化解稳控等工作要求,提醒院领导综合运用公开听证、司法救助、检调对接等各类办案机制措施,推动矛盾纠纷实质性化解;“一提示”是向承办检察官发出“温馨提示函”,载明案件名称、包案领导、注意事项等工作要求,提示检察官及时主动服务保障包案领导完成各项包案工

作,压实包案院领导的主体责任,做实首办环节矛盾化解工作,该做法两次获最高检通报表扬。

2022年银川市检察院推行院领导包案办理首次信访案件以来,院领导包案办理立案监督、刑事申诉、国家赔偿案件150件,已办结122件,仅有4件矛盾上行,上行率为3%。近三年来,全市检察长主持听证220件,听证后息诉罢访178件,息诉率81%。

### 公开听证,让公平正义可见可感

让申诉人相信正义的天平没有倾斜,最好的办法就是公开。

银川市检察机关积极推行公开听证释法说理,一方面通过邀请人大代表、政协委员、专家学者、人民监督员、律师等社会第三方参与检察办案,体现阳光司法、透明司法;另一方面给信访人充分表达诉求的机会,通过公开讲事实、讲证据、讲法律、讲情讲理,既解法结又解心结,切实让人民群众从公开透明的办案过程中感受公平正义。

今年50岁的杨某某,因为楼道空

间使用问题多次和邻居丁某某产生纠纷,后在争执过程中,杨某某将丁某某拽倒在地,丁某某因此受伤,经公安物证鉴定所鉴定为轻伤二级。

“这起案件移送至我们检察院审查逮捕后,杨某某多次过来咨询。”6月12日,兴庆区检察院第五检察部主任刘超说,杨某某在诉说过程中特别委屈,说没有打人,对方是在双方争执拉扯过程中被拽倒的。杨某某觉得这就是一起常见的民间矛盾,不是刑事案件。在来检察院之前,杨

某已经多次到公安机关,希望民警可以帮他约被害人来调解,他愿意真诚赔礼道歉,给被害人赔偿损失,无奈被害人坚决不同意调解和解,出具谅解书。于是,这件事在杨某某心里打上了“结”,在公安机关和检察机关不断信访。

为了妥善化解纠纷,刘超联系案件承办检察官,邀请律师、社区工作者等人作为听证员,在该院“石榴籽”检察接访室召开简易听证会,一同为杨某某释法说理。最终,杨某某的“心

结”解开了,当场表示息诉罢访,希望积极赔偿对方,取得宽大处理。

近年来,银川市检察机关积极推行公开听证释法说理,一方面通过邀请人大代表、政协委员、专家学者、人民监督员、律师等社会第三方参与检察办案,体现阳光司法、透明司法;另一方面,给信访人充分表达诉求的机会,通过公开讲事实、讲证据、讲法律、讲情讲理,既解法结又解心结,切实让人民群众从公开透明的办案过程中感受公平正义,以公开促公正、赢公信。

### 司法救助,暖心检察解民忧

“感谢国家政策,感谢检察机关,是这笔司法救助金帮助我们一家渡过了难关,让孩子的学习生活有了着落。”今年4月,税某某的祖母一再向金凤区检察院检察官致谢。

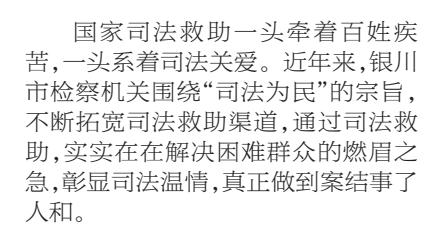
2021年2月7日,税某某酒后驾驶机动车发生单方交通事故,导致税某某与妻子双双身亡,年仅8岁的税小某从此成为孤儿。父母车祸去世后,税小某和同父异母的姐姐由祖父母抚养。祖父母均年过六旬,患有高血压、冠心病等疾病,需要照顾家中85岁老人及两个孩子,全家5口人靠祖父母每月4100元的退休金及税小某1000元的孤儿津贴生活。加之税小某需要进

行眼部手术,后期还要恢复治疗,姐姐患有重度抑郁症,长期依靠药物治疗,一家人的生活陷入困境。

金凤区检察院发现税小某家的情况后迅速展开调查,经核实税小某符合救助条件,立即启动相关程序,给予税小某2.6万余元救助金。并联合社会工作服务机构,对税小某及其姐姐进行心理疏导。

对于被害人及其家属来说,国家司法救助是“雪中送炭”,传递着司法温度和力量。近年来,银川市检察机关依法能动履职,更新理念,从坐等群众上门向积极主动救助转变,健全完善内部衔接配合机制,充分发挥检察

机关上下一体化的制度优势,对上下两级院的司法救助案件统筹考虑,构建上下联合救助路径。不断强化外部协作机制,主动对接乡村振兴、妇联、残联、退役军人事务等部门,引入社会力量参与救助工作,向外拓面借力。深化“司法救助+”模式,对因案致贫致困的当事人,通过协调开展心理救助、就业帮扶等多元措施,提高当事人自我“造血”能力,实现救助效果最优化。2022年以来,银川市检察机关共救助因案致贫致困群众180件208人,发放救助金261.28万元。



“石榴籽”接访室传递检察温度。



群众送来锦旗感谢检察官。



走上街头开展《信访工作条例》宣传。

## 银川市检察机关 “枫桥经验”品牌展示

近年来,银川市检察机关持续打造“银川检察枫桥12309”,各基层检察院推动新时代检察版“枫桥经验”参与社会治理、促进平安建设,以更好的服务、更实的举措促进更多信访矛盾取得实质性化解,不断提升群众的获得感、幸福感、安全感。

### 兴庆区检察院:“石榴籽”接访暖民心

2022年12月,兴庆区检察院在全区成立首家“石榴籽”检察接访室,将日常来访、刑事和解、民事调解、行政争议实质性化解、公开听证、司法救助等工作集于一体。落实领导包案带头化解信访纠纷,与法院、公安局、司法局、信访局等职能部门和多家行业单位建立对接联系机制,提高信访调解工作效率。引入律师入驻“石榴籽”检察接访室,有效化解矛盾纠纷。借助听证员社会第三方力量,加强释法说理、法治宣传,拓展“石榴籽”志愿服务,通过“石榴籽”法治宣传队,增强群众法律意识。与兴庆区妇联、残联等行政单位建立联动救助机制,共同参与家庭教育指导、开展心理疏导、低保救助、教育资助等帮扶活动,构建多元化帮扶体系。强化跟踪回访制度,深化困境妇女儿童、乡村振兴等专项活动,维护妇女儿童权益,助推乡村振兴。

### 金凤区检察院:“金检超市”解民忧

“金检超市”畅通信访渠道,满足“多元下单”需求,对群众敞开诉求之门。综合运用信件访、上门访、12309热线、举报网站、远程视频接访系统等各种方式,及时受理群众诉求。激发刑事、民事、行政、综合业务等各检察部门加强与控告申诉检察部门的合作配合,促进矛盾纠纷的源头预防。释放“头雁效应”,令群众体会真诚之意。积极借助外力,引入第三方参与化解和代理涉法涉诉案件制度,为信访人提供专业法律服务,有效化解矛盾纠纷。推行公开听证,顺应“明码标价”意愿,使群众看到公正之光。深化司法救助,打造“惠民商品”专区,助群众感受司法之温。

### 西夏区检察院:“1234”工作法促进源头治理

坚持1条主线,延伸12309检察服务中心社会治理效能。依托西夏区社会治理综合服务中心,参与政法委“警网融合”试点,实现“三官一律一员”同向发力,将矛盾纠纷化解在诉前。打造2个平台,即“新时代文明实践中心+检察官联系点”、“人大代表联络室”,下沉检力,打通检察业务融入社会治理通道,切实解决群众急难愁盼。推动检法联动“3治”,即指导法治、引导自治,教导德治,开创共建共治共享社会治理新格局。推行4项工作措施,即深化控申检察为民办实事,开展司法救助及专项行动,发挥领导包案作用、突出矛盾源头化解,找准检察履职助力社会治理工作抓手。

### 灵武市检察院:“源头治理”治未病

检察长带头接访、带头办理信访积案、带案下访、巡访,畅通人民群众诉求途径。针对疑难复杂、缠访闹访涉检案件,主动牵头组织召开公检法联席会,联合推动化解工作信访矛盾化解。公正办案,依法履职,预防信访矛盾于未萌,让群众从每一个司法案件中都能感受到公平正义。将文明接待室工作与控告申诉检察工作相结合,创建“倾情驿站”品牌,多措并举,打好公开听证、释法说理、救助帮扶等多元化解“组合拳”,化解信访矛盾于初萌,有效防止了信访矛盾的积累上行。建立司法救助“绿色通道”,关怀“重点人群”,最大限度地简化救助办理程序,确保护助金及时、足额发放到位。

### 永宁县检察院:“五心解忧”纾民困

该院在接待群众有热心、听取诉求要细心、解决矛盾用真心、处理问题要精心、为民办事显诚心“五心工作法”的基础上,提出“五心解忧”品牌。注重初访信访,发挥“头雁效应”,安排院领导参与信访接访,通过公开接访、重点约访、带案下访等方式倾听群众诉求。借助第三方力量,落实律师值班制度,参与信访处理。加强部门联动释法说理,合力化解矛盾纠纷。持续优化司法救助理念和救助方式,力争最大限度发挥司法救助“救急解困”作用和“雪中送炭”效果。建立司法救助“绿色通道”,关怀“重点人群”,最大幅度地简化救助办理程序,确保护助金及时、足额发放到位。

### 贺兰县检察院:检察服务“心贴心”

对信访群众提出的信访问题,通过院领导包案、公开听证等方式推动信访矛盾就地化解。推动刑事和解制度与认罪认罚制度有效衔接。将支持起诉及行政争议实质性化解融入基层社会治理体系。发挥司法救助的作用,以“1+N”多元化救助模式解决群众实际困难,明确受理办理程序,做到“事事有回音、件件有回复”。通过“人大代表立法联系点”和“政协委员视察室”加强沟通联系,共同参与化解群众矛盾。主动对接12345市民服务热线等相关部门,主动发现解决群众反映强烈的问题。选派干警担任各乡镇街道的检察联络员,深入一线参与社会治理。

### 上前城地区检察院:“法润高墙”守护公平正义

打好信访工作“组合拳”,严格落实群众来信“件件有回复”,畅通和规范服刑人员及其亲属诉求表达渠道。重视上级院转办交办信访案件,提升信访办理质效和矛盾化解力度。重视多头信访,重复信访源头治理。善于运用多种手段,深化信访矛盾化解工作机制。通过院领导包案、释法说理、公开听证等多种形式化解矛盾。加强“派驻+巡回”检察力度,及时监督纠正监管场所在存在的安全隐患和监管漏洞。

