

# 聚焦使命主动担当 履行新时代检察职能

## 银川检察·枫桥12309擦亮检察为民新名片

件件都有回复 事事可见初心

日前,在银川市人民检察院召开的相关会议上,一组数据引人注目:3年来,银川市检察机关对具备回复条件的766件群众来信,均在7日内告知“已收到、谁在办”,在3个月内对办理过程或结果进行答复,双回复率为100%。

近年来,从群众来信信件件有回复,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,银川市检察机关能动履职,坚持和发扬新时代“枫桥经验”,最大限度满足群众的关切,切实解决好群众的急难愁盼问题。



银川市检察机关积极参与贯彻《信访工作条例》知识竞赛活动。



司法救助有温度,群众送来锦旗表示感谢。



银川市检察机关开展“学习贯彻党的二十大精神 我把群众当亲人”主题宣讲活动。

江山就是人民,人民就是江山。信访案件无一不是人民群众的操心事、烦心事、揪心事,直接关系到人民群众的切身利益。银川市检察机关落实以人民为中心的发展思想,处理好每一封来信、接待好每一次来访、化解好每一个矛盾。

今年6月8日,正在12309检察服务中心值班的检察干警崔薇打开当事人李某寄到检察院的一封信,发现里面有一份当事人的手写诉求书,控告某法院判决不公,信中随附了一份某法院的一审判决书。

按照《人民检察院民事诉讼监督规则》,当事人未向人民法院申请再审的,不符合检察机关民事监督的条件。为了让信访群众更好地实现诉求,崔薇立即打电话询问李某有无上诉、案件有无再审。

“检察官,我已经向法院申请上诉了。”李某回复道。

“那你先等二审法院判决结果,如果对二审判决结果仍不满意,你可以向自治区高级人民法院申请再审。如果仍然不服判决结果,可以向银川市人民检察院申请民事监督。”崔薇耐心解释流程。听了崔薇的答复,李某心里有了底。

这是银川市检察机关严格落实“群众信访件件有回复”制度的工作写照。近年来,银川市检察机关秉持“办信也是办案”的原则,像办案一样办好每一件群众信访。其中永宁县人民检察院推出的“五心解忧”工作法,就是在践行这一原则,用热心、细心、真心、精心、诚心倾听群众诉求,化解矛盾纠纷。

2022年10月的一天下午下班时间,永宁县人民检察院第三检察部主任杨玉婕刚关掉办公电脑及大厅设备,就看到一位40多岁的大姐未经安检登记闯进检察服务中心并大声说:“你们这儿管不管我的事?”杨玉婕和同事急忙上前安抚,让她慢慢说。大姐刚一开口就哽咽,后面越哭越伤心。等大姐情绪平稳下来后,杨玉婕根据对方提供的信息,迅速联系公安机关送来案卷。经过阅卷以及跟办案人员沟通了解到,大姐张某是水果批发店店主,与顾客发生口角,在争吵撕拉过程中导致肋骨骨折、腿部韧带受伤。因证据不够扎实,公安机关尚未立为刑事案件。张某想不通,自己都被对方打伤了,怎么就不能赶紧立案,对方应该“被关起来、判刑”。杨玉婕和同事耐心给张某讲了故意伤害罪中的“故意”和“伤

害”的具体含义,以及司法机关的办案程序,告诉张某,即使最后对方不能“被关起来、判刑”,她还可以就医疗费、误工费损失提起民事诉讼,并向其介绍了国家司法救助的范围、条件等相关内容。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,接待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。”杨玉婕说,她一直记挂着张某的案子,也一直与公安机关办案人员沟通案件进展。去年底,张某的伤情经鉴定构成轻伤二级,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。近年来,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——

- ◆“六字”要诀倾听群众诉求
- 在接待过程中严格落实“听清、问明、记全”六字工作要求,梳理甄别清楚群众诉求,及时指明解决方式和途径。
- ◆“四种”方式答准群众诉求
- 对群众的信访事项当场答复的当场答复,不能当场答复的采用“电话+短信+书面”组合答复方式,做到应回尽回、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,努力实现起点即终点,首访即息访

3年来首访息访率始终保持在98%以上。对不属于检察机关管辖的事项,在12309大厅探索推行简易听证,借助专业的听证员合力在短時間內高效率向信访群众讲清“为什么不能受理”“为什么这样办理”等问题,当场一次办结,不让群众有“问累”“诉累”“跑累”。

◆“上下一体、多方联动,构建大信访格局

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”。

通过3年来的实践,“群众信访件件有回复”工作有效解决了“来信不回复或者少回复”“来信没有结果或者少结果”“办信不满意或者少满意”的问题,推动了检察机关控告申诉检察工作理念、工作方式的深刻变革。

## 释放“头雁效应” 激发“雁阵活力”

每一个信访案件都牵扯一个家庭,甚至多个家庭,背后都有当事人的辛酸悲苦。

近年来,银川市检察机关落实领导干部带头办案,坚持把信访工作作为“一把手工程”列入党组重要议事日程,成立由院领导和部门负责人组成的信访工作领导小组,定期听取信访工作落实情况汇报,研究部署工作措施。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”运行制度》《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待群众,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。

2018年,因不服银川市中级人民法院、自治区高级人民法院作出的行政裁定,马某某等人受村委会委托,代表贺兰县某村76名村民向贺兰县人民法院申请监督。村民们认为贺兰县人民政府向第三人贺兰县某

公司颁发的《国有土地使用证》中的557亩土地系马某某所在村民委员会集体所有。而人民法院认为原告与第三方涉案土地所有权争议应当由当事人协商解决,协商不成的,由政府处理。原告的起诉不符合法律规定,遂裁定驳回其起诉。

村民不服,多次向区、市相关部门信访,仍未能将矛盾化解,便再次向贺兰县人民检察院进行信访,要求将557亩国有土地变更为集体土地,并要回80万元土地补偿款。为防止矛盾扩大,贺兰县人民检察院检察长接待信访群众。

“不管你们的事情属不属于我们管辖,既然你们找到了我们检察院,我们都会尽全力帮你们解决。根据行政诉讼法的相关规定,当事人不服二审裁判还可向人民法院申请再审。”贺兰县人民检察院检察长对信访群众说。通过与值班律师的沟通、交流,贺兰县人民检察院遂委托有相关专业特长的律师进行包案化解。律师事务所以法律意

见书的形式帮助当事人向最高人民法院巡回法庭递交了再审申请材料,最终,最高人民法院裁定撤销原行政裁定,指令由银川市中级人民法院继续审理案件。经银川市中级人民法院审理,判决撤销贺兰县人民政府向贺兰县某公司发放的《国有土地使用证》。胜诉后,马某某等人代表村民委员会多次向检察院表示感谢。

“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。”银川市人民检察院负责人说。

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”,全力落实包阅卷、包审查、包督办、包结案、包化解、包稳定“六包”工作要求,切实压降信访矛盾上行率。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。银川市金凤区人民检察院创新“一函一书”包案工作法,创新将每周四设为院领导接待日,为来访群众提供院领导接待预约服务,以制度方式将院领导包案落到实处,信访人可直接与包案领导进行沟通,实现零距离接待。

付出就有收获。自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3年来,全市检察长主持听证220件,听证后息诉罢访178件,息诉率达81%。

## 实施公开听证 践行阳光司法

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到公平正义。

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,后在发生争执过程中,杨某某将丁某某拽倒在地,丁某某因此受伤,经鉴定为轻伤二级。



检察长在12309信访大厅接待来访群众,耐心听取他们的陈述和诉求。

“这起案件移送到检察院后,杨某某多次过来咨询。”银川市兴庆区人民法院第五检察部主任刘超说,杨某某说他没打人,是在他们发生争执拉扯中拽倒的,并不是他殴打的。杨某某觉得这事就是一起常见的邻里矛盾,“咋就弄成刑事犯罪了?”在来检察院之前,杨某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“结”,便在公安机关和检察机关不断信访。

看到杨某某的焦灼,刘超决定在该院“石榴籽”检察接访室召开简易听证会,联系案件承办检察官,邀请律师、社区工作者等作为听证员,一同为杨某某释法说理。

“被害人也存在一定过错,多次辱骂,造成矛盾的激化,其行为存在一定的问题。”办案检察官向杨某某解释。听此,杨某某心里平衡了不少,但还是认为自己没有殴打被害人,被害人的伤情与自己无关。

针对杨某某对伤情鉴定的疑问,以及他的行为和被害人受伤之间的因果关系,律师结合日常办案经验,向杨某某一一解答。

经过检察官和听证员的共同释法说理,杨某某的“心结”解开了,不再有心理负担,也明白是自己的行为造成的后果,十分后悔,当场表示息诉罢访,希望积极赔偿,取得宽大处理。

这是兴庆区人民法院通过“石榴籽”检察接访品牌促进矛盾纠纷多元化解的检察实践。2022年12月,兴庆区人民法院在全区成立首家“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,让信访矛盾“止于至善”。

“多数案件重在释法说理,通过公开听证邀请‘明白人’评理,把检察办案过程、办案依据‘晒出来’,增强司法办案的透明度和公信力,促进案结事了、息诉罢访。”灵武市人民检察院检委会专职委员郭长有说,“预防信访积案最好的办法是把案件可能产生

信访的事项解决在首办环节,把信访矛盾解决在‘未病’状态。”

近年来,银川市检察机关在探索“治未病”上不断创新:灵武市人民检察院改变以往就案办案、办案就是办卷的做法,推动信访矛盾源头治理,对未化解矛盾的故意伤害案、交通肇事案等轻微刑事案件,根据案件事实、证据、法律依据和司法实践情况,通过公开听证、分别沟通的方式释法说理,促成双方当事人和解。在检察环节最大限度预防和化解矛盾,发挥事前引导过滤作用,对判决裁定或原处理决定确有错误、瑕疵的案件坚决监督纠正、补正;对判决裁定或原处理决定正确的案件,充分释法说理,将矛盾纠纷止于萌芽。

银川市西夏区人民检察院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。同时,与镇北堡人民法庭、镇北堡司法所、镇北堡派出所、镇北堡镇综治中心等共同设立“一站多元 调和万家”工作站,定期到工作站开展法律咨询、多元解纷工作。在昊苑村设立检察官联系点,开展面对面法律服务,并与西夏区人民法院联动在昊苑村、德林村打造“无讼村居”示范点,探索构建了“检察官法官说法、村官说理、网格员说情、互助共调”矛盾纠纷化解模式。

乔木亭亭倚盖笠,栉风沐雨自担当。银川市检察机关将持续打造“银川检察·枫桥12309”,推动新时代检察“枫桥经验”参与社会治理、促进平安建设,以更优的服务、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。



银川市人民检察院架起司法救助“暖心桥”。



银川市检察机关举行“关注特殊困难群体 强化专项司法救助”工作座谈会。



检察官进社区,为群众上好一堂“普法课”。



检察官向群众宣传《信访工作条例》。