

今年以来,汝州市检察院大力实施“四个一”工作机制,把群众来信当家书看,把信中反映的问题当案件办,与群众沟通顺畅了,矛盾化解彻底了——

新时代“枫桥经验”的检察样板

■本报记者 卢拥军

■ 新闻背景

群众来信非小事。对于检察机关而言,这是“送上门”的群众工作,既是加强与群众联系的重要纽带,也是了解民情民意不可或缺的重要渠道。

今年3月召开的全国“两会”上,最高人民检察院检察长张军作出了“将心比心对待群众信访,建立7日内程序回复、3个月内办理过程或结果答复制度”的庄重承诺。

今年以来,汝州市检察院认真落实高

检院关于“群众来信信件有回复”的工作要求,坚持和发展“枫桥经验”,探索实施“一案一人一卡一监督”四个一工作机制。截至10月底,信访发生量由50件下降到9件,12件长期信访案件已息诉罢访,无重复访、越级访现象,真正做到了将群众信访问题解决在基层、化解在本地。

10月29日,记者来到汝州市检察院,就该院如何认真对待人民群众每封来信工作进行了深入采访。

“写信反映的问题很快解决了,这是刘检察长把群众来信当作案件办理的结果。”坐在记者面前的王文志,很感谢汝州市检察院检察长刘新义帮他解决了多年来的心病。

原来,王文志控告公安机关以超过追诉时效为由,不立案侦查其企业无故被查封问题。

多年来,他背井离乡四处反映问题均无果。今年春季的一天,他看到汝州市检察院张贴的“群众来信信件有回复”告示,就抱着试一试的念头,写了一封信寄给了刘新义检察长。

3天后,王文志接到一个陌生电话:“我们是汝州市检察院的,我们明天到您家了解一下情况。”王文志不敢相信自己的耳朵,他半信半疑。

第二天,两名身着检察制服的同志来到王文志家。“这是您写的信吧?”得到王文志的确认后,这两名检察官开始询问情况。离开王文志家时,只见一名检察官向他递上印有名字、职务、手机号码的检民联系卡,告诉他可随时打电话。

今年4月中旬,在检察机关的监督下,公安办案单位对王文志的案子进行了立案侦查……

如今,王文志不再上访了,企业也恢复了正常。他对记者说:“过去没人重视我反映的问题才去上访,现在有人重视了,事情解决了,谁还会背井离乡四处告状?如果一封信就能解决问题,谁会花钱

“建立群众来信7日回复制度,让群众早日安心,坚决杜绝群众的反映信件石沉大海,没有回音。”

今年5月,因不服判决,醉酒驾驶案原审被告人谢某向汝州市检察院写信申诉,不到7个工作日,他就收到了受理答复。颇感意外的谢某犹如吃了一颗定心丸,专门给刘新义写信感谢:“我的申诉材料已受理,感谢汝州市检察院!”

今年以来,不少像谢某这样给汝州市检察院写信反映诉求的群众都在7个工作日内收到了回复,或通过手机短信,或通过信件。这背后,是汝检人实施的群众来信7日回复制度在持续发力。

那么,什么是“7日内程序回复、3个月内办理过程或结果答复”?

刘新义对此作了详细解释:7日内程序回复,是检察机关要在7天内告诉当事人来信的审查处理情况,包括是否属于检察机关管辖、是否符合受理条件、目前正在哪个部门办理等内容;3个月内办结的案子要告诉当事人结果,未办结的,后续要主动每月答复当事人一次,直到案子办结为止。

当家家书阅处,当案件办理,汝州市检察院对群众来信实行这样严格的制度为哪般?“为了让群众早日安心,坚决杜绝群众的反映信件石沉大海,没有回音。”今年3月,在汝州市检察院召开的年度工作总结大会上,刘新义的话语掷地有声,要求广大检察干警对待群众急需急盼的事零懈怠。“群众给检察机关写一封信不容易,我们一定要以高度负责的态度认真办理好每一封来信,能认真到什么程度,就得认真到什么程度。”

为了认真对待群众来信工作,汝州市检察院首先在思想观念上下功夫,开展“假如我是信访人”主题研讨活动,换位思考,进行角色模拟演示。对前期做出访决定、准备上访材料、到检察机关表达诉求等一系列过程,检察官进行现场模拟并相互点评,通过揣摩信访人复杂的心理和对检察机关的期盼,反向审视自身工作中存在的不足,增强为民办信的责任感。

与此同时,针对部分检察干警不愿做、不敢做、不会做接待工作的问题,汝州

坐车到市里、省里反映呢?”

这只是汝州市检察院实施一案一人一卡一监督“四个一”工作机制办理信访案件的一个缩影。

这个缩影诠释了“权为民所用、情为民所系、利为民所谋”的精神内涵,诠释了广大检察干警时刻牢记全心全意为人民服务的根本宗旨,以坚定的理想信念坚守司法为民的初心。

众所周知,汝州市检察院是平顶山基层大院,每年批捕、起诉各类刑事案件量约占平顶山的四分之一。办案多、矛盾也多,涉检信访不断发生。

2014年以来,汝州市检察院新一届党组将信访工作作为提升司法公信、服务社会大局的重要抓手,坚持把解决信访问题的过程作为践行党的群众路线、做好群众工作的过程,带着对群众的深厚感情做好每一件来信来访的办理。

5年来,汝州市检察院没有发生一起涉检进京上访和赴省集体上访,控申举报电话被最高人民检察院命名为“全国检察机关文明接待示范窗口”。

进入2019年,汝州市检察院认真落实高检院关于“群众来信信件有回复”的工作要求,探索实施了一案一人一卡一监督“四个一”工作机制,“一案”指群众来信反映问题涉及的具体案件,“一人”指案件承办检察官,“一卡”指检民联系卡,“一监督”指每起信访事项的办理情况由负责控申的第五检察部全程监督。

市检察院加大接待访技能培训力度,围绕如何与来访群众面谈、如何接听电话等,请从事信访接待工作的老接待员讲心得、讲要领、讲策略,使广大检察干警消除思想顾虑,在干中学、在学中干,以干促学、以学促干,进而提升接待能力与交流能力。

通过一系列行之有效的教育活动,广大检察干警觉悟有了质的飞跃,一致认为一封来信对于检察机关而言可能只是千分之一、万分之一,但对于写信群众而言,可能包含了他们百分之百的期盼和希望。因而,对“群众来信信件有回复”,妥善处理,既有利于从检察机关环节化解信访矛盾纠纷、维护群众合法权益,也有利于检察机关树立良好形象、依靠群众开展法律监督工作。反之,如果群众反映的问题没有及时回复解决,久而久之,问题积少成多,严重影响群众对检察机关的信任。

思想观念问题解决了,就要在行动上将“群众来信信件有回复”落实落细,在机制上予以切实保障:

统一规范信访事项受理,审查分流、办理、答复和归档等办案流程,对办理的每起信访案件,由专人负责接待、信访评估和释法说理;接待来访群众时,主动向信访人发放注明承办人姓名、职务、联系电话等信息的检民联系卡;建立接待情况动态台账,定期向党组组报告办信情况,对工作不力、不主动作为造成不良后果者进行责任倒查,严肃处理。

刘新义对记者说,过去检察机关存在对群众来信不答复、答复不及时、答复质量不高等问题,错过了化解矛盾纠纷、解决实际问题的最佳时期,使一些群众为推动诉求解决持续反复写信,甚至仅为了解案件办理情况,多次进京……不仅造成了大量的重复来信,也给群众增添了额外负担。

说起工作效果,刘新义坦言:“把群众来信当家书阅处,把信中反映的问题当案件办理。这样一来,与群众沟通就没有了障碍,化解矛盾也会更彻底。”



10月29日,汝州市检察院检察长刘新义在接待群众来访。本报记者 姜涛 摄

“办案检察官公开自己的手机号码,既是勇气,又说明敢担当,充分展示了帮群众解决问题的决心。”

今年8月,郭某因涉嫌寻衅滋事罪被公安机关刑事拘留,其妻刘某认为郭某的行为不构成犯罪,给刘新义写信反映情况。

“案件还没到检察环节,你现在向检察院反映情况过早,还是把案件弄清楚再说吧。”有人劝刘某。但刘某想,寄封信也就花块把钱,何不一试?

两天后,检察官来到刘某家,听了刘某的陈述后,检察官说:“按照办案程序,公安机关对郭某提请批准逮捕时检察机关才能进行审查。但郭某被羁押后能否变更强制措施,您作为家属可以向公安机关申请。”

“这是印有我名字、职务、手机号码的检民联系卡,您可以随时给我打电话。”离开刘某家时,检察官把联系卡递给刘某。

面对此景,刘某很受触动,她说以前也到有关单位反映过情况,但没有哪个单位的工作人员愿意告知姓名,更不用说手机号码了。

为把“群众来信信件有回复”这项民心工作做好,汝州市检察院给全院有办案资格的员额检察官,包括检察长、副检察长、检委会专职委员都制作了检民联系卡,卡上注明姓名、职务及联系电话,要求回信时附上,接待时主动呈送当事人。

接待群众来访或上门服务群众时,检察干警明确告知他们,有什么问题可直接通过电话沟通,不让群众跑冤枉路。案件中需要向群众了解情况的,承办干警会上门到群众家做工作。“一卡”改进了工作方法,搭建起检民沟通桥梁,实现了信息常沟通,检察干警多跑路,群众少跑腿,践行“最多让群众跑一次”承诺,让群众有了更多的获得感。

“一次工作失误可能就会造成信访人一生对检察机关的不信任,我们必须释法说理,用心做好信访答复工作。”

今年7月,当汝州市检察院第五检察部主任黄超锋再次跑到郑州见到曹某时,83岁的曹某说:“大热天你们又来了,别再跑了,我认可你们的意见了。”

听了老人的话,黄超锋眼睛湿润了。曹某曾在一周之内连续给刘新义写信,控告公安机关不立案侦查其父在上世纪六十年代突然身亡一案,还列出数个犯罪嫌疑人名字,要求检察机关立案监督并追究公安机关的责任。

刘新义接信后,主持召开专门会议研究信中反映的问题,并决定成立工作组进行处理。

工作组调阅相关材料发现,曹父死于1968年,公安机关没有任何相关材料,档案局也查不到有关曹父死亡的记载。曹某信件中所列的犯罪嫌疑人大部分已经去世,还在世的也已经90多岁了。公安机关接到曹某控告后进行过调查,没有证据证明曹父之死属于刑事案件。据公安机关有关人员介绍,曹某很固执,听不进意见,发誓将继续向上级机关反映情况。

汝州市检察院检委会研究后认为,曹父已经去世50多年,超过了刑法规定的追诉时效,公安机关不立案理由成立。

刘新义说:“办理群众来信必须坚持当面回复原则,这件事应该是老人的一块心病,主动上门与他进行当面沟通,更有利于问题的解决。”

梁,实现了信息常沟通,检察干警多跑路,群众少跑腿,践行“最多让群众跑一次”承诺,让群众有了更多的获得感。

刘新义说:“办案检察官公开自己的手机号码,既是勇气,又说明敢担当。”

汝州市检察院还积极转变服务方式,力求把群众信访工作做得更细致:

变简单登记接访为面对面接待群众来访。改变以往登记记录方式,严格落实值班院领导亲自接待来访群众制度;对可能引发的集体访、越级访等特殊来访,检察长或分管副检察长主动到12309检察服务中心接待,详细了解群众诉求,当场答复或解决问题。

变群众上访为领导带案下访。对复杂信访案件,领导带头包案,主动到信访人所在单位、社区、街道办事处、村“两委”进行走访,了解相关情况,并主动上门到信访人家中做工作。

变一回了之之为积极解决实际问题。组织召开专题会议,对重点信访人员量身定制化解矛盾方案,对因亲人出事而缺失主要劳动力的家庭,帮助申请司法救助;对因长期上访而致家庭贫困的,协调当地乡镇、街道办事处纳入政府救济,并帮助解决低保问题;对思想固执、沟通困难的,安排社区律师参与说明教育工作。

例如在今年4月该检察院办理的李某上访案中,李某怀疑其丈夫死亡系赵某和赵某青共同谋害,但检察机关以事实不清、证据不足为由对赵某青作出不批准逮捕决定,李某因此开始上

上的一摞信封说:“我早就预料到你们会这样说,控告信已经准备好了,我每天都会寄出一封。”

顾武修一行从曹某家回到汝州后,汝州市检察院再次开会研究回复工作,决定寻求当地检察机关的帮助,指派当地律师以援助律师身份与曹某沟通交流。

得知曹某的认识有所改变后,顾武修、黄超锋再次赶到曹某家回复处理意见。于是,就出现了开头的一幕。

如何在现有人员条件下,做好群众来信办理和回复工作?如何完善工作机制,提升来信答复工作质效,避免二次积压?汝州市检察院多措并举,从整合人员力量、加快周转速度、优化网络系统等方面,全方位探索破解之法,全力推进群众来信答复工作。

刘新义说,群众来信涉及方方面面的内容,既是司法办案的晴雨表,又是全面审视检察工作的一面镜子。以群众来信为镜,体现的是检察机关自我革命、正视问题的自觉。

“四个一”工作机制落实的关键在人,重点在主动服务。当承办检察干警向信访人做思想疏导、释法说理工作后,有的信访人不接受,这时,第五检察部会及时主动与信访人建立联络通道,方便互相沟通。

刘新义说,每个信访人一生中检察机关打交道的次数可能只有一次,一次工作失误可能造成信访人一生对检察机关的不信任。

“四个一”工作机制的实施,抓落实是主线,而落实的保证在监督。只有监督到位,才能确保

访。常务副检察长张延斌多次上门讲解事实根据和法律依据,并为李某5个孩子申请6万元司法救助款,同时协调当地政府部门将李某一家纳入政府救济,李某最终认可了检察机关的决定,表示不再进行上访。

“面对解开反映人的心结,让其理解和认可检察机关的意见。”刘新义认为,办理群众来信、来访不仅仅是承办人一个人的事,而是包括部门负责人、分管副检察长、检察长在内的整个团队的事。承办检察干警和部门负责人要负责接待信访人、信访评估和释法说理等工作,主管领导要负责统筹协调工作,环环相扣、层层负责,才能彻底实现案结事了。

张某多年前不服群众扰乱社会秩序罪判决,长年申诉上访,是远近闻名的老上访户。

今年以来,刘新义带领第五检察部主任黄超锋耐心细致地做张某工作。他们到张某村里向村“两委”了解情况,到张某家实地察看其生活情况,到当地镇政府与党政主要负责同志沟通交流,摸清了问题缘由。

针对该案情况,刘新义协调镇政府和村委会多次找张某谈心交流,讲政策、摆事实、讲道理,帮他解决具体问题,张某20多年的上访终于画上了句号。

汝州市检察院通过办理群众来信,通过接待群众,听到了群众最真实的声音,了解到群众最真实的想法,汲取群众最广泛的智慧,对改进工作、提高为民服务能力有着极大的助推作用。

办案检察干警切实承担起信访问题的处置责任。

对此,第五检察部强化工作监督,从信访人是否收到检民联系卡、有无超期回复、超期办理,是否收到案件情况的反馈,信访人对案件承办人的反馈是否满意等进行全方位全流程监督。

在用心做好群众答复工作上,汝州市检察院的做法有以下几点:

强化接待释法说理。在日常接待来访过程中,坚持法、理、情相融合的工作思路,对办案程序、相关政策、法律法规等运用平民化、生活化语言进行解释,对不满意的群众,主动联系,反复沟通,直到满意为止,避免初访变重访。

强化联合释法说理。对于一些重大、复杂、疑难案件及当事人由于自己片面认识产生偏颇想法的案件,根据案情,邀请所在单位工作人员、人大代表、律师等共同对信访人的疑问和诉求进行答复,阐明作出决定的事实依据和法律依据,提升司法公信力。

强化分类释法说理。对于群众反映集中的问题以及群体访事件,深入分析汇总,挖掘问题根源,分析解决和预防对策;深入社区、乡村开展法治宣传,引导群众运用法律手段维护合法权益。

刘新义说:“下一步,我们要在平顶山市人民检察院和汝州市委的坚强领导下,结合‘不忘初心、牢记使命’主题教育,不断优化‘四个一’工作机制,做深做细做实群众来信来访工作,努力向社会提供优质高效的检察服务。”