



全市检察机关“转理念、提素质、求极致、树形象”系列报道之八

用心对待群众每一封来信每一次来访

——我市检察机关“群众来信件件有回复”工作巡礼

本报记者 卢拥军 通讯员 牛彩 郑涵 顾璐

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。

在2019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”的庄严承诺。

控申检察部门作为检察机关直接联系群众、服务群众的窗口部门,通过受理报案、举报、控告、申诉,办理刑事申诉、国家赔偿和国家司法救助案件,进行法律宣传和咨询,履行控申检察职

能,有效保护公民、法人及其他社会组织的合法权益,促进司法公正,维护社会稳定。

2019年以来,市检察院党组要求全市检察机关牢固树立“四个意识”,贯彻落实“7日回复”有关要求,做实做好“每信必复”民心工程。

我市检察机关坚持以人民为中心的发展思想,从初心使命的高度出发,秉承群众来信无小事的理念,多措并举抓好信访工作,扎实办好人民群众的操心事、烦心事、揪心事,构建起办理群众来信的制度体系,信访形势趋稳转好,信访秩序整体向好,推动解决了一批群众反映的实际

问题。省检察院对我市检察机关落实“群众来信件件有回复”工作的做法予以充分肯定。

市人民检察院党组书记、检察长侯民义说:“检察机关群众来信占群众信访的绝大多数,件件都寄托着对党和政府的信任与期盼。群众来信件件回复就是坚守为民情怀,认真践行初心使命,并以‘件件回复’这种看得见的方式反馈,让老百姓切身感受到检察机关在真正为人民群众办实事。”

近日,记者深入我市各级检察机关进行了采访。



市人民检察院党组书记、检察长侯民义(左二)在市检察院12309检察服务中心接待来访群众 赵鹏 摄

2020年岁末,一组数据温暖人心:

今年以来,全市检察机关12309检察服务中心共接待来访1214件2345人次,接听12309检察服务热线来电539件,接收群众各类信件850件,具备回复条件800件。对具备回复条件的来信,7日内程序性回复100%,3个月内办理过程或结果答复100%。两级院检察长(含副检察长、专委)共批阅重要信件499件,领导干部办理信访案件79件。办理国家赔偿案件10件,支付赔偿金124万余元。办理司法救助案件38件,发放救助金39.7万元,两级院首次实现司法救助工作消灭空白院。

领导干部主动办理信访案件

侯民义高度重视“群众来信件件有回复”工作,多次对该项工作作出批示,要求全市检察机关,将心比心用有温度的回复回应群众诉求的爱民情怀。

联动化解“钉子案”“骨头案”

市检察院制定了“三一二”工作模式,成立了涉法涉诉信访案件专项评估化解领导小组,通过明确“三个100%”工作目标,开展一次“群众来信件件有回复”专项活动,成立两个工作专班,集思广益,攻坚克难,联动化解“钉子案”“骨头案”,使我市检察机关多起信访积案得到有效化解。

积极开展公开听证工作

公开听证就是要认真倾听当事人的诉求,听取来自社会各界代表的听证评议,将事实、证据、法律等充分阐释。全市检察机关探索制定公开听证工作实施细则,全面推行公开听证制度,让“开门办案”成为常态。

畅通群众信访诉求表达渠道

今年初,面对疫情防控严峻形势,在信访接待场所暂时关闭的情况下,我市检察机关充分借助12309检察服务热线,链接12309中国检察网,依托控告、申诉、举报、赔偿板块,让群众“按键下单”、随时表达诉求,同时加强网上登记、录入、流转、办理等工作,充分运用科技手段提高办信工作的质量和效率。

实行信访工作首办责任制

全市检察机关坚持“分级负责、归口办理”的原则,以人民群众满意为根本标准,坚持检察长为信访工作第一责任人,分管副检察长为分管部门负责人和承办人分别为首办责任部门和首办责任人,严格落实“谁主管、谁负责”“谁办案、谁接待、谁负责”的信访工作模式,责任层层压实,将问题解决在首次办理环节。

保障当事人享有的各项权利

全市检察机关对群众来信来访均依法及时受理,并做好受理登记,确保人民群众来信来访件件有回应。同时依托检察机关统一业务应用系统,对来信来访全部实行网上登记、流转、办理、跟踪、反馈,全程掌握案件办理动态,并从系统中出具受理或不予受理通知书后及时送达信访人,切实保障群众

来信件件有回复、来访事事有结果。

汝州市检察院

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全市的四分之一。办案多矛盾也多,涉检信访不断发生。

汝州市检察院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办好每一件来信来访。



汝州市检察院控申干警走访救助困难信访人员家庭 陈彦培 摄

把群众来信当家书看,把信中反映的问题当案件办

2019年底,因不服判决,醉酒驾驶案原审被告王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。颇感意外的王某犹如吃了一颗定心丸,专门给检察长写信感谢:“我的申诉材料已受理,感谢汝州市检察院!”

不少像王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。

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。

汝州市检察院党组书记、检察长阮建国说:“把群众来信当家书看,把信中反映的问题当案件办,符合人民群众对新时代检察控申工作的期待。只有这样,与群众沟通才能没有障碍,化解矛盾才能更加彻底。”

为把“群众来信件件有回复”这项民心工作做好,汝州市检察院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”指每起信访事项的处理情况由负责控申的第五检察部全程监督。

例如,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,接待时主动送给当事人。

“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,让群众有了更多获得感。

为把群众反映的问题当案件办,汝州市检察院对接收的群众来信全部录入统一业务应用系统全程留痕,构建群众来信受理、

办理、答复完整的检察官工作体系,做到“件件入系统、件件有回复、件件有下落”,实现来信办理工作规范化。

汝州市检察院还积极转变服务方式,运用“三个转变”,力求把群众信访工作做得更细致。

转变简单登记接待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带头接待来访群众制度;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,现场答复或解决问题。

转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、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。

转变一回复了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)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。

汝州市检察院通过办理群众来信,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。

宝丰县检察院

“我已经向多个部门写信反映问题,没想到到宝丰县检察院这么快给了回复,我对检察院的答复结果非常满意。”12月24日,宝丰县检察院的12309接访室内,信访人刘某对宝丰县检察院副检察长连俊杰感激地说。

2019年以来,宝丰县检察院切实把“群众来信件件有回复”工作作为“一把手”工程、“全院性”工程、“全局性”工作来抓,多角度做好并确保群众来信件件有回复。

“群众向我们反映问题时希望能尽快解决,作为检察机关首先要提升政治站位,树牢办信就是办民生的理念,工作中要提高工作效率,以优化答复方式让群众感受到检察温度。”宝丰县检察院党组书记、检察长吴京伟对记者说。

上下联动提效率

对上级院转办的信件,做到当日受理、

体现检察温度,确保群众来信件件有回复

当日批转、当日回复;同时,完善网上办理机制,做到线上线下同步进行,逐一建立台账,实时跟进掌握来信办理情况,采用预警提醒、催办等方式,督促办案部门及时反馈办理结果。

内部协作提质效

控申部门负责7日内程序性回复,办案部门负责3个月过程或结果答复,明确主体责任,跟踪责任,对疑难复杂信访案件答复时,由控申部门与其他业务部门共同答复,共同制定详细的答复预案,凝聚全院之力共同做好群众来信办理答复工作。截至目前,未发生一起信访件超期情况。

外部协作聚合力

注重加强与公安机关、法院、纪委监委的协作,建立了执法执纪机关案件(线索)移

送机制,畅通移送渠道,形成工作合力。属籍外信件的,对照管辖规定快速审查办理,两个工作日内将信件移送有管辖权机关处理,及时告知来信人其反映的问题不属于检察机关管辖,明确告知案件管辖的具体单位,通过自身多协调让群众少跑腿。目前,该院共移送县纪委监委信件15件,移送县公安局信件5件,移送县法院信件3件。

为了用行动满足群众的司法需求,该院还在以下方面做好控申工作。

一是在硬件设施上体现检察温度。该院建设功能完善、服务群众的12309检察服务中心,设置大屏幕,滚动播出关于群众信访有关规定,设置网上查询系统,方便群众随时查询案件办理进度,设置检察长接待室、心理疏导室、办信工作室等功能室,为来访群众提供一个功能设施齐全、舒适、便捷的服务场所。

二是在回复方式上体现检察温情。该院严格落实“7日内程序性回复”工作要求,在接到群众来信后,依托办案系统通过短信当日回复,没有电话联系方式的,两日内以邮寄方式回复,对诉求不明、长期信访的,当日电话联系预约到院当面回复,以“效率、诚心、真心”让其感受到检察温情。

三是在办理答复方式上彰显检察担当。该院对重大、复杂的信访案件,采取公开答复、公开听证等方式进行答复。如在办理吴某信访案件时,多次答复后,吴某仍不满意,该院邀请人大代表、镇干部、办案人员以公开听证方式进行答复,在充分说理后,吴某息诉罢访。

看似一次平常的来访,看似简短的一封信,背后却是群众满满的期待和希望。宝丰县检察院多角度做好回复工作,把群众的事放在心上,力争让群众百分百满意。

新华区检察院

“感谢检察官,感谢你们。”近日,拿到救助金的史新平来到新华区检察院,握着该院党组书记、检察长常辉的手感激不已。

信访人史新平的丈夫郑波海于1995年被张某某杀害,因其丈夫是家中的支柱,其死亡导致史新平及其孩子陷入生活困境,张某某在逃十余年,史新平一直未得到相应的赔偿。

今年5月22日,张某某归案刑拘后因犯罪事实不清、证据不足,该院于6月24日决定存疑不捕。于是,史新平来院信访。检察官多次与史新平面对面对话,了解到她的真实信访意图:其丈夫去世已经十余年了,但因其丈夫去世造成的经济困难情况长期存在,需要司法救助。

针对此情况,该院一方面向其释法说理进行心理疏导,另一方面启动司法救助,发放1万元救助金,帮助其缓解家庭困难,同时督促公安机关全力补证。

史新平对新华区检察院的工作表示满意,承诺停访息诉。

化解涉法信访案件,维护社会公平正义

今年以来,新华区检察院深耕新时代控申检察职能,通过群众来信这个环节解决好群众的诉求,预防和化解矛盾纠纷。

该院12309检察服务中心共接待受理各类来访232件748人次,其中检察长接访31件208人次;收到各类群众来信51件,均严格按照7日内程序性回复、办案部门“双告知”以及3个月答复的规定办理。

坚持领导包案,落实化解责任

针对信访积案,该院各部门对本部门涉及的信访案件逐一排查,对重点信访人一一回访,面对面接谈,把化解案件纳入领导干部包案、办案工作范围。院党组成员、专职检委会委员带头分包、办理疑难案、“骨头案”、“钉子案”,充分发挥示范带头作用,推动化解积案工作深入开展。

此外,该院对信访积案逐案建立工作台账,填报办理责任部门、包案领导和直接承办人的姓名、职务、联系方式,定期督促和通报办案进度。

建立工作机制,规范办理流程

为进一步规范群众信访工作,该院根据相关法律法规和上级院的工作要求,先后建立了《新华区人民检察院来访接待工作规程》《信访应急处置工作预案》《群众来信办理工作实施办法》等规定。

对群众来信案件,首先,要求全部登录统一业务系统办理,将来信、办理过程中形成的材料全部上传系统,形成群众来信电子卷宗,全程留痕。其次,指定办信联络员、办信员额检察官,每个业务部门明确一名政治过硬、业务素质强的同志担任办信联络员,负责本部门群众来信的接收、办理情况汇总和相关协调督办等工作。明确一名法律功底扎实、群众工作能力强的员额检察官,专门负责来信办理及回复工作。再次,采取办信跟踪督办制,严格督促、落实“双告知”“届满预警”等制度。对于已分流的信件,由第五检察部负责跟踪督办。

坚持分类施策,源头化解矛盾

对涉及的信访案件该院精准分类,综合运用多种方式,从源头化解矛盾。首先,分清有理信访与无理信访。对诉求合理的信访案件与信访人必须建立联系机制,包案领导与其进行面对面接谈,充分了解其诉求,逐步解决问题,打破久拖不决的怪圈;对诉求无理的,加强对信访人的心理疏导,尤其对无理信访且缠访闹访的信访人,坚持批评教育与心理疏导相结合,对违法行为依法处理,绝不姑息。其次,通过当面听取诉求,办好案件、释法说理、综合运用司法救助等多种方式,努力做到实质性化解矛盾纠纷。

新华区检察院立足信访案件的化解工作,明确“将信访工作重点延伸至整个办理环节”的工作思路,加强对信访源头预防和治理力度,实现了信访工作由原来的被动应付到主动化解的根本性转变,成功预警、化解了多件涉法涉检信访案件,取得了较好的社会和法治效果。