

春风化雨润民心 一枝一叶总关情

——记省级文明接待室源汇区人民检察院 12309 检察服务中心

文/本报记者 薛宏冰 见习记者 李江蔓 通讯员 陈宁 版式/李树森

坚持以人民为中心,从细微处做好为民服务工作,打造高质量12309检察服务中心,切实为人民群众解难题、办实事。这是源汇区人民检察院坚持的一贯原则。近年来,源汇区人民检察院聚焦人民群众“急难愁盼”问题,坚持和发扬新时代“枫桥经验”,在司法服务中彰显为民情怀。

日前,源汇区人民检察院12309检察服务中心被河南省人民检察院评为文明接待室。成绩的背后,是源汇区人民检察院第五检察部控申团队坚持不懈的努力。



院领导接待

化解群众烦心事

12309 检察服务中心是全国检察机关统一对外的检察为民综合服务平台和窗口,可向社会提供高效便捷的“一站式”检察服务。

近日,记者走进源汇区人民检察院12309 检察服务大厅,映入眼帘的是一面面整齐悬挂在墙上的锦旗,锦旗旁边是有该院领导及各业务科室负责人姓名、职务、照片及联系方式的点名接待公示栏以及检察长接待日安排表。大厅设有检察长接待室、远程视频接待室、信访听证室等,安装了安检系统、监控系统,配备了防爆桶、手持金属探测器等,每天由一名司法警察专职负责接待场所的安保工作。大厅里,饮水设备、应急药品以及物品寄存处、残疾人绿色通道等便民利民设施一应俱全,给人一种温馨、和谐的感觉。为进一步畅通信访渠道,该院启用了远程视频接待系统,实现了群众来信来访、网上信访、12309 举报平台等信息系统的互相衔接。

“群众有所求,检察官有所应。多年来,我们坚持做到门常开、人常在,用心、用情、用力为来访群众化解烦心事。我们不积压案件,处理告急案件不过夜,全部做到了件件有着落、案案有处理结果。”源汇区人民检察院第五检察部控申团队(简称控申团队)负责人介绍。

对待来访群众,控申团队从细节入手,热心接待、耐心倾听,准确把握他们的诉求,努力做好接待工作。多年来,接待干警始终坚持做到“来有迎声、问有答声、走有送声、反映问题有回声”,主动把执法办案工作向化解矛盾延伸,统筹解决法律问题、思想问题和民生问题,最大限度兼顾法、理、情,用心化解人民群众的“法结”和心结,切实做到“案结事了,息诉罢访”。

信访件件有回复

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。为落实以人民为中心的发展思想,控申团队从处理好每一封来信、接待好每一次来访、化解好每一个矛盾做起。

当日回复、3 日内收到民事监督案件受理通知书——源汇区的李某没想到自己写给检察院的信这么快就有了回应。

7 日内程序性回复、3 个月办理过程或结果答复是源汇区人民检察院对群众信访“件件有回复”的郑重承诺。

为兑现这一承诺,该院坚持把群众信访“件件有回复”作为“一把手”工程来抓,围绕化解信访积案、重点信访矛盾等,严格执行领导班子成员轮流到接待窗口接待群众及领导包案制度,密切检民关系。如今,该院基本实现了群众来信日清日结,真正做到了民有所呼、我有所应。

数据显示,2018 年以来,源汇区人民检察院12309 检察服务中心共接待群众来访900 余人次,接

听群众来访电话600 余人次,开展检察长接待日活动96 次,处理群众来信全部做到了7 日内程序性答复和3 个月办理过程或结果答复,程序性回复率和实体性答复率均达到100%,真正做到了群众信访“件件有回复”。

司法救助显温情

每一起案件的背后都有当事人的辛酸悲苦。对于一些因案致贫、因案返贫的当事人来说,司法救助能让他们重拾生活信心。

“谢谢,谢谢!”当控申团队的干警将2 万元救助款交到受害人李某父亲的手中时,他不停地向干警表示感谢。

在一起故意杀人案中,受害人李某死亡。李某老家在洛阳市,其父母均重病缠身,家庭生活困难。控申团队了解到李家的情况后,决定向这个家庭伸出援助之手。干警们驱车往返800 余公里,经过入户调查、收集材料等,最终为李家申请到2 万元的司法救助金。

从坐等申请救助到依职权主动救助,从坐等上门送案到主动问案,该院转变工作作风,突出主动救助意识,提升救助的针对性、及时性、实效性,做到了“应救尽救”。

年逾八旬的受害人王老太在回家途中被无业人员刘某尾随,到家后被刘某用砖头砸伤头部,并被抢走现金数百元。王老太因住院治疗花费过多导致生活困难。控申团队在排查救助线索时了解到该案的情况,便主动联系王老太家属,经过调查取证及审核后,最终为王老太申请救助资金1.5 万元。

群众利益无小事,一枝一叶总关情。近年来,源汇区人民检察院办理司法救助案件13 件,为群众发放司法救助金19.2 万元,有效为涉案困难群众解了燃眉之急。

公平正义可见可感

一纸判决或许能够给当事人结果,但不一定能解开当事人的心结。心结未解,案件也就没有真正了结。

让申诉人相信正义的天平没有倾斜,最好的办法就是公开。

申诉人张某不服法院对其作出的刑事判决,以信访的形式向源汇区人民检察院提出申诉。针对该刑事申诉案件,该院举行公开听证会,邀请律师、源汇区人大代表、基层组织代表等参加公开听证会。在听证会上,该院针对申诉人提出的申诉,进行了案情辨析、释法说理和充分回应。最终,申诉人服判息诉。次日,该院在申诉人所在户籍地村委会对其进行了公开答复。

犯罪嫌疑人刘某因非法购买野生动物由源汇区人民检察院审查起诉。刘某某对自己涉嫌的罪名存在疑惑,对自己的行为是否构成犯罪缺乏认识,于是书面反映至控申团队要求审核该案。信访承办人联合刑事检察承办人经过仔细审查案卷后,认为

嫌疑人犯罪情节轻微,可通过公开听证的形式拟对其不予起诉并进行释法说理。后来,该案通过公开听证,取得了良好的效果。此次公开听证会后,参与公开听证的代表纷纷表示,这次公开听证是司法温情与法律刚性的深度融合,既让司法办案更加透明,也使被不起诉人更加珍惜改过自新的机会。

近年来,源汇区人民检察院坚持“能听证,尽听证”“能公开,尽公开”的原则,大力推进检察听证工作。该院根据案件审查办理的需要,组织召开由人大代表、政协委员、专家学者、村(社区)委会代表等担任听证员的案件听证会,充分听取当事人诉求,耐心释法说理,并让第三方评理,让公平正义可见可感,解开当事人的“法结”与心结,更好地实现案结事了。

“办好群众的操心事、烦心事、揪心事,做人民群众的贴心人。”正是坚守这一理念,该院控申检察工作得到了群众的广泛信任和支持。浓浓的检民情,更激励了检察干警不忘初心、砥砺前行的斗志。近年来,控申团队荣立集体三等功一次,一名干警荣立个人三等功一次,多名干警多次受到各级表彰;2019 年至2021 年,该院控申工作连续三年进入全市先进行列。

“荣誉既是肯定又是鞭策。荣誉的取得离不开上级部门的大力支持和控申部门全体干警的辛勤付出。荣誉已成为过去,我们将重新出发,以踏实的脚步、求极致的工作态度,坚持‘以人民为中心、以问题为导向’,坚持‘控申为民、控申为公、控申为安’的价值取向,强化新时代控申检察使命担当,用心用情接待每一名来访群众、处理每一封群众来信、办好每一起申诉案件,做好群众的贴心人、矛盾的化解者、服务的先锋队,书写检察为民的崭新篇章。”源汇区人民检察院分管控申工作的检委会专职委员陈宁说。

本版图片由源汇区人民检察院提供



讨论案情



群众送锦旗表谢意



第五检察部控申团队



举行公开听证会



接待来访群众



信访承办人带案下访



开展法治宣传