

自2023年1月起,全国检察机关控告申诉检察部门接待窗口深化开展“为民办实事”实践活动。一年多来,信访接待从实体窗口延伸到多元解纷平台,接待工作从程序性回复答复向实体性解决问题转变,努力实现高质量办好每一起信访案件。

# 努力实现既解法结又化心结

□本报记者 谷芳卿

最高人民检察院党组强调,要持续做实检察为民实事,努力解决人民群众急难愁盼问题。自2023年1月起,全国检察机关控告申诉检察部门接待窗口深化开展“为民办实事”实践活动。一年来,窗口接待有哪些新变化?检察机关如何更好为民解忧?不久前,本报记者深入多地控告申诉检察部门进行采访。

浙江省温州市检察院第八检察部干警在“为民办实事”实践活动中走访信访群众。



## 融化信访人的心灵坚冰,为他们开启希望之路

“在多元解纷平台,律师及心理咨询师是主办检察官以外的第三方,中立的位置容易取得当事人的信任,对申诉案件提出意见或建议也容易得到当事人认可,有助于案结事了人和。”最高检第十检察部控告申诉检察专家咨询库成员、北京市中闻律师事务所律师高晓峰很有感触。

2023年7月3日,最高检在12309检察服务中心启动一站式“多元解纷平台”,根据涉法涉诉案件情况和群众诉求,力争及时就地实质性化解信访矛盾。平台启动不久,高晓峰就遇到一起当事人不满公安机关撤销案件的信访案件。

“当事人向出借方借款50万元,为尽快拿到借款,就同意对方提出的高息,并配合出借方制造了银行支付流水记录。支付‘砍头息’(记者注:砍头息是指在民间借贷关系中,出借人未根据合同约定的本金金额支付本金,而是预先扣除部分本金作为利息,以确保利息的收回的做法)后,签署空白的代理买卖房屋的授权委托书,致使在未能偿还借款本息时,房产被出借方以明显低于市场价格出售给同伙,并扣除不合理的费用,导致当事人出现巨额财产损失。”接待室里,高晓峰快速理清思路:公安机关随后依法撤销刑事案件,当事人向上级检察机关申诉未果后又到最高检上访。

高晓峰根据现有法律规定及民间借贷案件一般情况,仔细向当事人分析案件特点,认为该案属于民事纠纷。为减少损失,他建议当事人委托律师调取派出所询问笔录作为证据,向法院提起民事诉讼,要求出借方返还多收取的利息及费用,并建议对房屋采取财产保全措施。“当事人对此意见很满意,希望尽快提起民事诉讼。”高晓峰说。

“不仅要打造文明、规范的接待窗口,更要努力实现信访矛盾在首次接待环节得到实质性化解。我们综合运用律师接待、公益律师代理申诉、简易听证、社会帮扶等多种方式,畅通和规范第三方参与信访矛盾预防化解制度化渠道,助推涉法涉诉信访矛盾在法治化轨道上解决。”最高检12309检察服务中心主任任俊告告诉记者,接待工作要从程序性回复答复向实体性解决问题转变,牢固树立“我把群众当亲人”理念,加大释法说理和帮扶救助力度,通过接待努力实现既解法结又化心结。

“针对各级检察院涉法涉诉信访矛盾化解的社会心理服务工作,与一般心理服务的形式、内容、流程都有所不同,我们需要引导信访人合理表达自己的想法,耐心聆听检察官和律师释法说理。”作为最高检首批聘任的心理咨询师,一心心理咨询工作室的李鑫老师接待过20余名来访人,有机会近距离观察检察机关窗口接待工作。

“在一起故意伤害案听证会上,申诉人的儿子因伤成为植物人,高额的医疗费和照顾两个未成年孙子的压力,让申诉人无法理性看待事情,情绪一直非常激动。即便判决合法合理,他也始终不能接受。”李鑫告诉记者,“最高检第十检察部控告申诉专家咨询库成员、与心理咨询师配合输出情绪价值,从依法依规解决当前生活困难入手,逐步融化了信访人的心灵坚冰,开启了一条希望之路。”

优秀的窗口接待具有以下特征:进行充分的释法说理,避免简单接待、机械接待以及敷衍了事;当信访群众提出公开听证诉求时,及时就地举行;对待信访群众热情、和善,决不能冷、硬、推、拖。从事窗口接待工作近20年,河南省鹤壁市检察院第三检察部三级主任科员李隆臻心中有自己的标尺:“把群众当家人,把群众诉求当家事,以亲和的态度认真倾听,设身处地为来访群众考虑,群众是能感受到的,他们眼中充满的是信任,离开时会充满以真诚的谢意。”

重庆市酉阳土家族苗族自治县检察院紧扣最高检、重庆市检察院工作要求,立足山区民族地区基层小院实际,坚持从政治上着眼,从法治上

## 懂得百姓的苦与难,以及他们对检察机关的信与盼

步入湖南省长沙市检察院12309检察服务中心,安检区、登记区、候访区、接谈区等区域设置合理,2名法官正有序引导来访群众到前台登记。“在严格落实最高检要求、全力提升窗口接待质量的同时,我们更加注重信访矛盾实质性化解,综合运用领导包案、司法救助、心理咨询等方式,以优质高效的群众接待工作促进控告申诉检察工作高质量发展。”长沙市检察院第八检察部主任胡勇告诉记者。

在全国检察机关控告申诉检察部门接待窗口深化开展“为民办实事”实践活动中,涌现出一批敢于担当、勤政为民、群众认可、表现优秀的团队和个人,河南省安阳市检察院第九检察部主任王红莉就是其中之一。在30多年接待工作中,她处理了30多件上访时间超过10年的信访案件。

“有被误解的苦,也有被感谢的甜。”王红莉说,从事一线窗口接待工作,要懂得老百姓的苦与难,以及他们对检察机关的信与盼,“将新时代‘枫桥经验’精髓融入新时代检察工

作中,依法依规办理案件、客观公正处置申诉、多措并举化解矛盾。”

“窗口服务要努力做到‘六个一’:一张笑脸相迎,一声问候相询,一杯热茶相待,一番倾听相慰,一次解答相信,一句再见相送,充分展示检察机关亲民、爱民良好形象。接待时要做到‘四清楚’:让群众把诉求说清楚,把群众的困难问清楚,把群众的疑惑答清楚,将群众的事情弄清楚。”凡俊说,做好控告申诉检察“为民办实事”,就要真办事、真见效,把“高质量办好每一起信访案件”作为基本价值追求。

被骗近百万元,却因为自己无法提供关键证据而不能参与执行分配,信访人黄某来到检察院上访,请求检察官帮他追回被骗钱款,并表示如果得不到满意的处理,就要采取一些不理性行为。该信访诉求涉及刑事、刑事执行、民事等多个案件,且跨区域、跨部门,信访矛盾突出。浙江省温州市检察院第八检察部副主任王钢猛接待后,与原案承办单位分析研判后认为,就现有证据而言,原案判决并

无不当。

“任何问题都要找到根源,在法治轨道上解决。”王钢猛分析,黄某之所以行为过激,是希望引起有关部门的重视,通过原非经营案后续的追赃挽损执行,来弥补其投资所造成的亏损。王钢猛理解信访人黄某渴望挽回损失的迫切心态,但同时指出他的过激行为可能造成的法律后果:“表达诉求方式不当,非但得不到钱,还会触犯法律。”一番人情入理的话,让黄某认识到自己言行不当,他及时调整情绪,表示配合检察机关工作。随后,王钢猛协调相关部门帮助黄某梳理参与分配需补强的证据。最终,黄某找到了关键证据,达到参与退赔分配的条件。在信访人收到退赔款后,检察机关主动开展反诈宣传教育,为其对款项的支配提供了合理的规划和建议,充分保障其合法权益。

“我们要以‘如我在访’的心态面对信访人,了解真问题、真诉求。”王钢猛总结自己10余年的接待心得说,“解决问题是处理信访问题的核心,要换位思考,掌握信访人的真实诉求;要积极释法说理,引导信访人确立合理信访诉求;要上下联动、多部门协同,寻求解决方案。”

## 加强线索甄别,检视诉讼活动中存在的问题

高港区检察院向该区法院发函,要求其依法终结执行程序并依法送达终结执行文书。2023年10月7日,法院对该案作出终结执行裁定并将相关文书送达金某。针对信访案件中暴露出的执行方面存在的问题,高港区检察院向法院发出《反向审视提升质效》,建议其全面梳理判决没收财产刑的刑事案件,避免类似问题再发生。法院采纳检察机关的意见,开展专项整改。2023年7月,该院检察官再赴监狱会见金某时,金某对检察机关帮助其解决实际问题表示感谢,手写认罪悔过承诺书,表示要好好改造,早日回归社会。

如何以反向审视促进法律监督、以法律监督营造法治环境,是基层检察院在“为民办实事”实践活动中需要思考的课题。

江苏省句容市检察院第四检察部主任丁艳杰告诉记者:“检察机关在控告申诉检察工作中履行法律监督职能,是保障人民群众申诉权、切实维护公平正义的重要途径。比如在我院办理的‘违背自己意愿作出的供述’,并没有作为法院定案证据,原裁判认定事实清楚、证据确实充分、适用法律和量刑并无不当。虽然非法证据被排除,但是当事人心结未解。会见中,吴文彬向金某详细解释公安机关采取不规范取证行为收集的口供已经被排除,并没有作为定案证据。得知自己耿耿于怀的口供已经被排除,且检察机关也要求公安机关规范侦查行为,金某调整情绪后,又提出一个疑问:‘为什么不论自己如何认真改造,始终不符合减刑条件?’”

“人生没有希望了。”金某绝望的眼神让高港区检察院第三检察部主任金秋彬印象深刻。在进一步到监狱、法院了解减刑政策以及金某入监后的表现发现,金某未获减刑是因为法院将判决书确认的“没收财产”误作为“罚金”来执行,导致该案财产刑部分一直未能依

法执行。在前往监狱听取意见前,办案组已经针对金某提出的“非法取证”问题,调阅全部卷宗进行严格审查,发现金某提出的“违背自己意愿作出的供述”,并没有作为法院定案证据,原裁判认定事实清楚、证据确实充分、适用法律和量刑并无不当。虽然非法证据被排除,但是当事人心结未解。会见中,吴文彬向金某详细解释公安机关采取不规范取证行为收集的口供已经被排除,并没有作为定案证据。得知自己耿耿于怀的口供已经被排除,且检察机关也要求公安机关规范侦查行为,金某调整情绪后,又提出一个疑问:‘为什么不论自己如何认真改造,始终不符合减刑条件?’”

“人生没有希望了。”金某绝望的眼神让高港区检察院第三检察部主任金秋彬印象深刻。在进一步到监狱、法院了解减刑政策以及金某入监后的表现发现,金某未获减刑是因为法院将判决书确认的“没收财产”误作为“罚金”来执行,导致该案财产刑部分一直未能依法执行。



湖南省长沙市检察院副检察长廖耀群(左)正在向当事人释法说理。

## 答好“以人民为中心”的检察答卷

开栏的话:最高检决定,2024年2月至12月在全国检察机关部署开展“检察护企”“检察护民生”专项行动。今日起,本刊推出“答好‘以人民为中心’的检察答卷”专栏,邀请基层院检察长介绍他们的举措与实效。



重庆市酉阳土家族苗族自治县检察院紧扣最高检、重庆市检察院工作要求,立足山区民族地区基层小院实际,坚持从政治上着眼,从法治上

# “三聚焦”推动两个专项行动在山区民族地区落地落实

□重庆市酉阳土家族苗族自治县检察院党组书记、检察长 刘少谷

着力,精心谋划、精细落实、精准发力,切实找准检察助力“惠民强企”的监督点、供给链、服务面,有力推动“检察护企”“检察护民生”专项行动在山区民族地区落地落实。

聚焦协同联动,安排部署两个专项行动更严更细。高位谋划推动实施,由院党组书记、检察长作为第一责任人,成立专项行动领导小组,构建由刑事、民事和行政检察部门牵头落实,全院人员共同参与,涵盖11个方面36项工作内容的“1+1+N”专项行动工作责任体系。主动争取县委支持,定期报送工作情况专刊,将“检察护企”“检察护民生”专项行动作为服务保障酉阳县委“高水平打造民族团结共同富裕示范区、美丽重庆先行地、巴渝和美乡村样板地”重点工作的有

力抓手,牵头拟制涉40个部门、39个乡镇(街道)的协同联动实施意见,经县委常委会审议通过实施。高度重视法治护航新质生产力发展,制定《关于加强“酉阳800”区域公用品牌知识产权保护的实施意见》,做实市级知识产权综合保护联系点工作,有效服务保障涉农区域公用品牌创建。

聚焦目标任务,提质增效两个专项行动更真更实。突出党建引领,以打造新时代“红岩先锋”变革型组织为契机,迭代升级“检察西声”“赛马比拼”工作池系统,新增“检察护企”“检察护民生”专项行动两条“跑道”,将推进落实情况纳入常态化晾晒比拼内容,作为干警绩效考核依据,专项行动实现精准监测、闭环管理。借力数字赋能,加快推进重庆市检察院“法治·智慧检

务”赋能开发的“困难群众司法综合保护一件事”应用于场景建设,搭建集线索举报、支持起诉、司法救助等功能于一体的检察惠民服务平台。强化品牌带动,积极回应群众法律需求,把建好用好“检察西声”“赛马比拼”普法平台作为打造专项行动工作亮点的特色重要载体,联合多部门在酉阳县融媒体中心增设专题普法栏目,在酉阳电视台综合频道、酉阳发布“两微一端”等官方主流媒体播放、转载,让检察普法“进圈入群”“上电视”。

聚焦中心大局,统筹兼顾两个专项行动更全更准。深入贯彻落实习近平总书记关于燃气安全的重要指示精神,依托与酉阳县消防救援大队建立的消防安全监管协作机制,协同对县内燃气经营企业开展重大火灾隐

患治理,谋划启动餐饮行业燃气安全监督“小专项”行动,办理涉燃气安全公益诉讼案件5件,消除安全隐患17处,防止城市燃气管道“带病运行”。主动融入重庆市委“一号工程”成渝地区双城经济圈建设,与四川省泸州市检察院签订共建协议,对一起涉双城经济圈企业民事执行监督案件与四川省绵阳市检察院联动调查核实,促成重庆市高级人民法院与四川省高级人民法院专题会商研究。主动服务保障县委“三改合一”盘查“改革突破工作大局,把助力建设百亿级医药健康产业园作为重大民生工程,发挥公益诉讼检察职能作用,对某企业生产线扩能建设工程存在的安全隐患,通过诉前磋商等方式,督促职能部门监督整改。

## 新检察新风尚

2024年4月12日

第175期

本刊策划 谢文英  
编辑 牛旭东  
美编 赵一诺  
校对 赵鹏

联系电话  
010-86423672  
电子信箱  
xizk005@163.com

## 品牌微聚焦

### 日积渊远之恒道 倡明守正之检心

浙江省金华市金东区检察院坚持以“党旗红”引领“检察蓝”,立足本地实际和检察特色,打造“积道明检”党建文化品牌,荣获“浙江省检察机关党建品牌建设铜奖”,入选浙江省金华市政法系统首批“党建工作实践案例”。

“积道明检”取自金东区积道山,那里风景优美、人杰地灵,是金华山水人文的象征,也承载着金东区的深厚文化底蕴。“积道”二字,既是金东检察人的地理坐标,又是在党性修养、专业素养、廉洁自律等方面厚积薄发、沉淀升华的精神品格。“明检”二字,既是金东检察人的文化坐标,又是该院干警对检察工作“明辨”“明德”的不懈追求。

近年来,该院“积道明检”淬炼出“日积渊远之恒道,倡明守正之检心”的内涵,品牌效应充分释放,有效推动党建质效、服务大局成效、检察业务实效、队伍建设长效齐头并进。聚焦“党建+阵地”,建立集党史陈列、党建活动、业务研讨、人文沙龙等功能于一体的党建文化阵地,为检察党建工作提供重要平台。聚焦“党建+服务”,开展“护航企业安全稳定发展”“检察官走进新区企助商”等十大专项行动,督促整治酸洗行业危险废物规范处置公益诉讼案入选最高检发布的2022年度“公益诉讼守护美好生活”典型案例。聚焦“党建+业务”,组建“金东检察先锋队”强化业务攻关,打造“学习型检察院”助推素质提升,拓展绩效考核和创新创优成果晾晒比拼机制,推动争先进位。聚焦“党建+队伍”,实施青年干警“成才计划”、标兵分享“滴灌计划”、全员轮训“练兵计划”,用好梯队培育、检校合作等机制平台,着力锤炼精英检察队伍,涌现出全国检察机关未成年人检察业务竞赛标兵、浙江省优秀公诉人等一批精英人才。

本报通讯员赵东升监制 陈曦制作



浙江省金华市金东区检察院建设的“积道明检”学习党建文化阵地。