

群众按键下单反映诉求 检察为民实事送到家门口

湖北宜昌：“家门口的检察院”智能化服务平台覆盖760多个社区行政村

□本报记者 蒋长顺
通讯员 邓正姣 李涛

“司法救助金到账了，后续治疗可以顺利进行，真要谢谢你们。”近日，湖北省宜昌市检察院办案检察官电话回访因交通事故案高位截瘫的当事人李某。得知李某近况良好，检察官放下下心来。这是宜昌市检察院通过“家门口的检察院”智能化服务平台收到线索并妥善办理的又一起司法救助案件。近年来，宜昌市两级检察机关努力打造“家门口的检察院”智能化服务平台，扎实推进“检察为民”专项行动，致力于以检察之力打通服务群众的“最后一公里”。

察民情，诉求反映在家门口

如何从群众需要出发，从解决问题入手，架起联系人民群众的“连心桥”？宜昌市检察机关以数字赋能基层治理，搭建起“家门口的检察院”智能化服务平台，实现群众“按键下单”后检察机关“接单速办”，将检察工作延伸到乡镇、覆盖到村、连接到户。

今年4月，现役军人钟某通过“家门口的检察院”智能化服务平台反映其父在一场民事诉讼中胜诉，但仍有35万元执行款未执行到位。法院以未查到被执行人有可供执行的财产为由裁定终结本次执行程序。钟某向宜昌市检察院申请监督。宜昌市检察院指令当阳市检察院办理该案。当阳市检察院卷宗、走访案件当事人、核查被执行人婚姻登记及财产状况。

经查，被执行人在案件执行期间存在转移房产、购买保险等行为，实际有财产却拒不执行，导致案件长期无法执行到位。5月17日，当阳市检察院依法向法院发出检察建议，督促法院加大执行力度。法院召集双方当事人进行协商，促使双方达成和解，被执行人现场支付10万元，并承诺剩余25万元分三年支付到位。

“为方便群众有需要时能直接找到检察官，我们在微信上搭建起‘家门口的检察院’智能化服务平台，群众扫描二维码就能使用。”宜昌市检察院控告申诉检察部主任赵青告诉记者，微信将服务平台入口推送到老百姓手边，检察机关可以随时受理群众诉求，第一时间为群众解烦忧。

据统计，2021年以来，“家门口的检察院”服务平台已覆盖宜昌市760余

个社区和行政村，接收处理群众诉求2000余件。2023年11月，该平台被评为湖北省新时代“枫桥式工作法”先进典型，成为新时代法律监督的前沿阵地。

解民忧，矛盾化解在家门口

“事情有了结果，我的晚年生活也有了保障。”近日，接到宜昌市检察院办案检察官的回访电话，老万这样表示。原来，老万与宜昌某公司发生劳动纠纷，双方在工资待遇、养老保险等问题上始终不能达成一致意见，矛盾逐渐升级，多次到簿公堂。在诉讼无果的情况下，老万走进宜昌市检察院申请民事公益诉讼。

办案检察官审查认为，法院判决并不支持，检察机关应依法作出支持监督申请的决定。但老万的晚年生活怎么办？如果只是就案办案，就必然“案结事不了”。为促进矛盾纠纷化解，实现案结事了人和，办案检察官多次做双方当事人的工作，不厌其烦地摆事实、明法理、说情理。在检察官耐心劝说下，双方逐渐消弭分歧，达成初步共识。在宜昌市检察院组织召开的听证会上，老万同意与某公司协商和解。但由于当事人双方主张的具体赔偿金额差距过大，和解陷入僵局。

按属地管辖原则，兴山县检察院在宜昌市检察院指导下，依托综治网格中心向兴山县委政法委汇报。随后，兴山县检察院联合该县信访局、法院等单位成立化解专班，合力促成该案矛盾化解。7月24日，在各方共同努力下，老万与某公司达成赔偿协议后，在兴山县综治网格中心签署了息诉罢访承诺书。

据了解，为及时掌握群众诉求，精准化解矛盾纠纷，宜昌市15个基层检察院全部入驻基层综治中心，通过线下下沉法律监督和司法为民触角。“我们充分利用综治中心基层自治组织资源，合力将问题化解在萌芽状态。今年以来，全市检察机关进驻综治中心后参与刑事和解36件，召开听证会35件，提供法律咨询160件，切实将矛盾纠纷化解在群众‘家门口’。”赵青说。

暖民心，救助帮扶在家门口

“我到银行查询过了，司法救助金已经到账，谢谢你们。”9月中旬的一天，接到张爷爷打来的电话，宜昌市检

察院
办案检察官
长舒一口气。

张爷爷的孙子小张因病多次到某医院住院治疗，医院先后为小张做了四次开颅手术，第四次手术后小张不能行走，24岁的他从此瘫痪在床。小张认为医院在治疗过程中存在过错，一纸诉状将医院告上法庭，要求医院承担医疗损害赔偿费用。案件经历一审二审，小张仍不服判决，向宜昌市检察院申请监督。宜昌市检察院审查认为，原审判决计算护理费确有错误，遂提请湖北省检察院抗诉。经法院再审判改，医院前后共赔偿小张包括护理费在内的各项损失86万余元。

案件办结后，办案检察官一直与小张保持电话联系，关注他们一家的生活状况和赔偿款执行情况。检察官了解到，小张的父亲前不久因病离世，小张和爷爷一起生活，因每月要支出一大笔医药费和康复费用，祖孙俩生活十分困难。办案检察官立即对接宜昌市检察院控告申诉检察部门，该院将这一线索移交给宜昌市西陵区检察院办理。“通过社区走访和调查核实，我们依法帮助小张申请到国家司法救助金。”西陵区检察院办案检察官介绍，“我们还积极对接民政、残联及小张所在社区，协调民政部门提高小张的低保额度，帮小张以低保户身份入住西陵区残联托养服务中心。”

变“被动受案”为“主动作为”，及时彻底解决群众急难愁盼，做实“家门口的检察院”的有效方式。基于这一认识，宜昌市检察机关坚持把救助帮扶送到群众“家门口”，在司法救助工作中始终坚持一次救助与长远帮扶同步推进，物质纾困与精神关怀同向发力，积极构建检察机关牵头、多元主体参与、多种救助帮扶措施并用的司法救助大格局。2024年以来，宜昌市两级检察院高效办理司法救助案件104件。

“司法为民是检察机关的神圣使命和不变初心。我们将持续深化打造‘家门口的检察院’，综合运用各项检察职能高质量办好每一个案件，做实人民群众可感受、能体验、得实惠的检察为民。”宜昌市检察院党组书记、检察长朱建群表示。



▲2024年7月24日，宜昌市、兴山县两级检察院检察官与兴山县综治网格中心工作人员一起接访。

▲2024年4月26日，宜昌市葛洲坝检察院在社区广场开展“检察为民，与法同行”普法宣传活动。

“我会积极面对未来的生活”

“感谢你们帮我申请司法救助金，我一定会积极面对未来的生活。”9月底，拿到宜昌市西陵区检察院帮助申请的司法救助金，年过六旬的老金感激不已。

2023年前，正值壮年的老金在一次事故中失去了左腿。面对突如其来的意外，老金没有放弃，而是靠种植茶叶和老伴维持生计，日子过得还算安稳。没想到波折再起，2023年3月，老金搭乘老乡的摩托车下山卖茶，途中摩托车与一辆货车发生剐蹭，导致老金右腿受伤。经鉴定，老金右腿关节活动功能丧失超过70%，右腓骨远端粉碎性骨折，这对本就行动受限的老金来说无疑是雪上加霜。

经交警部门认定，在此次事故中货车司机负主要责任，摩托车驾驶员负次要责任，老金无责。责任虽然很清楚，但实际赔偿却举步维艰。货车司机支付了医疗费用，摩托车驾驶员来自村里的低收入家庭，又身患糖尿病、冠心病，无力承担赔偿责任，老金应得的赔偿款始终无法到位。

5月15日，西陵区检察院在办案中摸排到老金案件线索，迅速展开调查。办案检察官全面调查核实相关情况，为老金开启司法救助“绿色通道”。“他左腿截肢后就基本丧失了劳动能力，我俩靠两亩茶园勉强过活。现在经过10个月的住院治疗，他的右腿算是保住了，可对今后的生活我们

是一点儿底也没有啊！”面对检察官，老金的妻子一脸茫然。

为推动尽快落实赔偿款，西陵区检察院积极走访相关单位了解事故情况，分管副检察长于8月21日带队下乡，组织西陵区综治中心、宜昌市公安局西陵区分局交警大队相关负责人，事故责任方保险公司代表、律师等在事故发生地乡政府会议室面对面协商。交警大队相关负责人对事故现场情况和双方责任划分作了介绍，检察官和综治中心调解员认真研判案件，认为双方虽有争议，但仍存在调解的基础和可能。经过检察官释法说理和调解员耐心细致的劝导，事故责任方表示将依法履行赔偿责任，尽快赔偿到位。

实现罚当其罪，也实现老有所养

“谢谢检察官让我有了安身之处，我今后一定改过自新，好好做人。”近日，湖北省宜昌市检察院办案检察官向李某送达不起诉决定书，李某拉着检察官的手说。

2023年4月至10月间，时年74岁的李某多次在宜昌市盗窃成色较旧的自行车变卖，共获利900余元。被公安机关抓获后，李某供述自己没有户籍，没有家庭，也没有住处。宜昌市检察院检察官及时介入该案调查，建议公安机关先查清李某的户籍，优先保障其公民基本权利。

根据李某的供述，民警多方打听，终于在邻县找到李某的姐姐，但李某姐姐表示，其所在村组已依程序将李某的户口注销。办案民警和检察官一起协调村委会为李某重新登记户籍并办理了身份证、社保卡，帮李某找回

“丢失”多年的身份。考虑到李某及其姐姐均年事已高，宜昌市检察院联系相关部门，将李某托养至乡镇集中供养养老机构。

2024年1月15日，李某盗窃案移送检察机关审查起诉。为确定李某的犯罪动机和赃款用途等问题，办案检察官来到养老机构询问李某。李某告诉检察官，2023年3月的一天，他沿路捡废品时偶然发现一家农户门前的自行车没有上锁，便把车推走，然后以50元的价格卖给了废品收购站。李某觉得这种方式比捡废品换钱多，就在捡废品之余多次盗窃无人看管的自行车。到案后，李某配合公安机关追缴赃款赃物，使被害人的损失全部得到赔偿。

经审查，办案检察官认为李某系因生活所迫实施盗窃犯罪，盗窃数额

较小，犯罪情节轻微，可以依法不判处刑罚，而且李某现被托养在养老机构，一旦被追究刑事责任，他将失去享受优待政策的资格，再次濒临绝境。考虑到李某的行为确实触犯了刑法，应当受到相应处罚，办案检察官根据宜昌市检察院正在试行的轻微刑事案件涉案人员社会公益服务制度，要求李某参加一定时长的公益服务活动，认识错误、真心悔改。

经李某所在养老机构监督，李某认真有效完成了田间劳动、养老院内卫生保洁和后勤服务等工作。宜昌市检察院在养老机构举行公开听证会并现场普法，听证员一致认可检察机关对李某的拟不起诉决定。“实现罚当其罪，也实现老有所养，这是检察机关司法为民的生动实践。”与会人民监督员表示。

支持起诉后孩子生活有了保障

“达成调解协议后，孩子地爸一直在按协议约定的时间支付费用，孩子现在生活、教育、医疗费用都有保障了。”9月23日，李某在接受湖北省五峰县检察院检察官电话回访时表示。

2024年5月初，李某通过“家门口的检察院”智能化服务平台反映，其与杨某2024年3月协议离婚，约定女儿小花（化名）由李某抚养，杨某每月向李某支付抚养费2000元。但杨某一直未按约定支付抚养费。经与检察官沟通，李某决定向检察机关申请支持起诉。

五峰县检察院受理案件后，办案检

察官前往小花所在村，联合村干部走访小花的家庭、邻居、亲属等，对其家庭监护情况、生活状况开展社会调查；到杨某工作的工厂走访，了解其收入情况；走访小花就读的学校和就诊的医院。办案检察官了解到，杨某与李某协议离婚后一直未支付小花的抚养费，而离婚协议中未约定小花的医疗费和教育费。小花因患严重抑郁症休学在家，每月要到医院接受治疗，无经济收入的李某独自抚养孩子十分困难，符合支持起诉条件。

5月17日，五峰县检察院依法决定支持起诉，并向李某提供法律咨询服

务，帮助其收集固定证据，建议李某向法院变更诉讼请求，要求杨某每月支付抚养费2000元，并按照实际支出支付小花医疗费、教育费的50%。5月22日，五峰县检察院派员参加案件庭前调解，见证双方当事人自愿达成调解协议。

调解结束后，检察机关当庭向杨某送达《督促监护令》，联合法院少年法庭对其释法说理，讲解家庭教育的重要性，提醒其离婚后仍应对未成年子女履行监护责任，除承担必要费用外，还应多关心孩子，以暖心的父爱帮助孩子走出疾病、健康成长。

“这笔司法救助金真是及时雨”

“这笔司法救助金真是及时雨，不然我们孩子都上不了学啦……”近日，湖北省远安县检察院检察官接到当事人朱某打来的电话。

今年3月，朱某的母亲徐某过马路时被杨某驾驶的摩托车撞倒，经抢救无效死亡。事故发生后，杨某只赔付了朱某2万元，法院判决杨某还需赔偿38万余元。执行过程中，杨某表示没有赔偿能力，“一分钱也拿不出来了。”8月初，朱某来到远安县综治中心寻求帮助，该

信访事项很快分流到远安县检察院。“我家孩子今年要上高中，本来花销就大，结果出了这样的意外，现在孩子学费都成问题，这可怎么办……”面对来访的检察官，朱某几度哽咽，说不出话来。

办案检察官前往事故责任人杨某和被害方朱某家了解情况，得知杨某没有为其摩托车购买交强险和商业险，因此事故发生后无法通过保险进行赔付，而杨某家庭收入不稳定的，确实无给付剩余赔偿金的能力。朱某一家

系贫困户，家庭开支全靠朱某打零工和朱某父亲每月100余元的养老金支撑。朱某父亲患有慢性病，要一直服药治疗，女儿上高中后学费、生活费都是不小的开支，这次事故让朱某一家的生活更加困难。

“临近开学，必须先保证孩子正常入学。”远安县检察院依法启动司法救助程序，对该案优先审查、快速办理，同时积极向县委政法委汇报，终于在开学前将司法救助金发放到朱某手中。

▼2024年2月27日，宜昌市三峡坝区检察院检察官开展公益诉讼案件“回头看”，走访居民了解社区停车棚消防安全设施整改情况。



▲2024年7月25日，宜昌市伍家岗区检察院检察官在中南路社区驿站向群众提供法律咨询服务。

检察建议推动统一供气改革

“听说液化气瓶改成了管道天然气，那我们在家门口吃东西就可安心喽。”日前，宜昌市猇亭区检察院检察官邀请人大代表、人民监督员对燃气经营行业专项整治情况进行“回头看”，正在某大排档用餐的刘女士对检察官表示。

今年3月，猇亭区检察院检察官在某社区开展“家门口的检察院”主题宣传活动。有群众向检察官反映，在猇亭区的老城区，部分居民、小餐饮店仍然依赖瓶装液化气作为主要烹饪能源。个别商贩在未取得专业资质的情况下，驾驶无牌照三轮车非法运载液化气瓶，进行走街串巷式销售，不仅经常违反交通法规，也带来极大的公共安全隐患。

针对群众反映的问题，猇亭区检察院立即组建公益诉讼专业化办案组。为尽快掌握案件翔实证据，办案组采用最“笨”的办法，在早晚用气高峰时段，到辖区商业街等地明察暗访。初步摸清无牌照三轮车活动规律和液化气流向等线索。

随后，办案组争取交警部门协助，对高峰时段重点区域往来车辆进行大数据比对排查，模拟燃气运输轨迹“线路图”，最终将违法三轮车悉数查获，并顺藤摸瓜一举查清燃气经营链条中

无证运输、非法储存、对非自有气瓶和超过检验有效期气瓶进行充装等多项违法事实。

根据调查情况，猇亭区检察院将公开听证会直接开到“老百姓家门口”即老城区某社区，邀请猇亭区交通运输局、公安分局及属地街道办事处等11家单位负责人及燃气经营者、居民代表参加，现场向相关单位制发检察建议，移送违法线索3条，督促行政机关加强日常巡查和燃气安全监管。

为彻底消除老百姓家门口的燃气安全隐患，猇亭区检察院还推动猇亭区政府常务会议对燃气安全问题进行专题研究并部署整改。截至9月底，相关职能部门已针对燃气生产经营开展行业专项整治和专项巡查12次，检查经营场所431处、燃气生产企业3家、燃气经营企业3家，发现并消除安全隐患200余件，督促燃气企业接入监管部门信息化平台，推进猇亭区统一供气改革试点。