

打造一站式为民平台 一体化联合接访 多管齐下化解矛盾纠纷

# 内蒙古呼和浩特:推动信访矛盾在首办环节实质性化解

□本报记者 沈静芳 通讯员 高丽 袁晓霞

12309 检察服务中心首访、首办环节实质性化解,呼和浩特市检察院与该市司法局联合制定《关于律师参与化解涉法涉诉信访案件的工作办法》,每周两次安排专业律师在 12309 检察服务中心参与接访,专业、中立的第三方律师进一步释法说理,可以更快地消除群众疑虑,解开群众“心结”。

## 一体化联合接访 奏响案结事了和谐曲

“好几个检察官和律师一起为我解释,我听明白了。”到呼和浩特市检察院 12309 检察服务中心领取民事检察监督文书的李某对记者说。

李某是呼和浩特市检察院办理的一起申请执行监督案件的当事人。李某几次来访,情绪都很激动,该案有持续信访风险。在对李某案件依法作出支持监督申请决定后,办案检察官联合控告申诉检察部门检察官、值班律师向当事人送达法律文书,一起开展释法说理,使李某对案件的法律适用问题有了清晰的认识,并接受检察机关的决定。

办理信访案件过程中,呼和浩特市检察院注重源头治理,建立“领导带头、部门协同、上下联动、检律协作、政法联合”五位一体联合接访机制,整合各方资源,凝聚工作合力,切实提升涉法涉诉矛盾纠纷化解质效。

刘某是一起不起诉案件的被害人,也曾是呼和浩特市检察院 12309 检察服务中心的常客。某基层检察院对嫌疑人云某作出的不起诉决定一直让刘某耿耿于怀,他向呼和浩特市检察院提出申诉。呼和浩特市检察院办案检察官审查案件后,拟维持原不起诉决定。向分管院领导汇报后,办案检察官联合基层检察院承办人、控告申诉检察部门检察官共同开展工作,引导刘某依法申请国家司法救助。经过反复沟通,上下级检察院纵向联合、多部门横向配合,该案矛盾成功化解。

## 矛盾纠纷多元化解 绘就司法为民新画卷

“感谢检察院,是你们让我的案件得到妥善解决。”前不久,当事人杨某来到呼和浩特市检察院 12309 检察服务中心,握着检察官的手说。曾几何时,杨某整日奔波在向多个单位递交信访材料的路上。因买卖房屋发

生纠纷,杨某与他人对簿公堂,对法院的判决及检察机关的监督结果表示不服。在办理杨某信访案件过程中,呼和浩特市检察院综合运用“领导包案+释法说理+司法救助”机制,院领导带队把法理释明、事理摆清、情理讲透,使杨某最终接受检察机关的处理意见。

为促进矛盾纠纷在检察环节实质性化解,呼和浩特市检察机关建立“领导包案、接访下访、公开听证、司法救助、三方参与”的矛盾纠纷多元化解模式,尤其是注重发挥“关键少数”的示范引领作用,完善领导干部接访、下访、约访、包案制度。对持续时间长、化解难度大、社会关注度高的案件,由检察长、分管副检察长领办、督办,履行包案职责,促进案结事了人和。2024 年以来,呼和浩特市两级检察机关领导干部包案办理各类案件 201 件,带案下访 400 余件次。

在检察听证成为化解信访矛盾有效途径的背景下,呼和浩特市玉泉区检察院延伸探索,在办理一起涉案金额近 50 万元的民间借贷纠纷执行监督案件中,邀请三名听证员和一名人民监督员参与公开听证。听证会即将开始,有当事人临时打电话,说有急事不能到达。征得各方同意后,检察官决定对不能到场者现场电话问答,并全程公开。最终,案情被抽丝剥茧般呈现出来,检察机关依法作出处理决定。申请人不仅息诉罢访,还对公开听证赞不绝口。

“围绕案件事实、法律适用等争议问题进行现场公开听证,将依法办案、第三方评判、群众见证融为一体,公平正义由此可感可信。”呼和浩特市检察院案件管理部门负责人介绍,2024 年以来,呼和浩特市两级检察机关召开检察听证会 905 件次。同时,呼和浩特市检察院还充分发挥司法救助在化解信访矛盾中的作用,与该市红十字会共建“青城检察”司法救助专项基金(呼和浩特市又称“青城”)。该基金的所有捐赠款项由红十字会统一管理,严格使用审批流程,实行独立核算,确保专款专用。2024 年以来,呼和浩特市两级检察机关向 233 名困难群众发放了司法救助金,以解纾困的检察温情化解信访矛盾实质性化解,用心用情解决群众急难愁盼,写就践行新时代“枫桥经验”的青城篇章。

代理律师表示:“检察机关专业负责的办案态度是信得过的。”

在当事人双方均认可此案系过失犯罪的基础上,玉泉区检察院开展了耗时半年的调解工作。老田工作室联合代理律师多次向被告人家属释法说理,将其百万元索赔引导至合理区间,再反复商谈促成双方在赔偿金额上达成共识。随后,检察机关召开公开听证会,李某当场鞠躬致歉,李某签下谅解书。2024 年 7 月,综合案件情况,玉泉区检察院对李某作出不予起诉决定。

据玉泉区检察院相关负责人介绍,老田工作室创立的“亲民、助民、爱民、便民、安民”五心工作法已被纳入玉泉区社会治安综合治理中心矛盾纠纷化解指引,检察环节刑事和解率达到了 62%。

泉区检察院老田工作室负责人说。考虑到薛某年近多病,儿子离世后陷入经济困境,玉泉区检察院依法启动司法救助程序,从快审批,向薛某发放了救助金。“这笔钱虽不能弥补当事人的丧子之痛,但能让她感受到司法的温情和关切。”薛某的代理律师说。

该案定性的关键点系于科学实证。薛某的代理律师提出,卷宗里有证人提到,曾看到李某在贺某家中对其进行殴打。检察机关在第三方见证下进行侦查实验,实验结果表明,从证人所处位置无法看到贺某家中的情况,从而排除了该证人证言的真实性。检察机关还邀请法医专家出面说明,贺某的死亡原因系头部受钝性外力造成的脑干损伤。对此,薛某的

“检察官你好,我的案件法院判了,但我不服,下一步该怎么办?”

“我和邻居发生纠纷,被打伤了,这种情况可以申请司法救助吗?”

近日,记者走进内蒙古自治区呼和浩特市检察院 12309 检察服务中心,大厅里人来人往,电话铃声不断,环形的接访台前,检察人员正在为来访群众提供一对一法律服务,一派繁忙而有序的景象。

## 一站式为民平台 架起服务群众连心桥

“走进检察院 12309 检察服务中心,我心里踏实多了。检察官们不仅耐心听我讲,还清楚地告诉我下一步该怎么做。”在呼和浩特市检察院 12309 检察服务中心,一名来访人对记者感慨道。

呼和浩特市检察院控告申诉检察部门负责人告诉记者,12309 检察服务中心不仅是群众表达诉求的窗口,也是化解信访矛盾的前沿阵地。在全面开通“信、访、网、电”群众诉求反映渠道的基础上,12309 检察服务中心实行窗口接待、权利告知、送达回复、矛盾化解的“一站式”服务,切实做到“一个大门进来、一个中心对接、一揽子解决问题”,架起检察机关与群众之间的连心桥。

“您递交的材料很齐全,符合我院受理条件。”

“您的案件还没有经过法院再审,目前不符合我院监督条件。”

在接待窗口,检察人员耐心细致地倾听信访人诉求,认真审核材料,对符合受理条件的及时录入系统并现场回复,对不符合受理条件的向信访人讲清法律规定,细致说理。据统计,2024 年以来,呼和浩特市两级检察院 12309 检察服务中心累计接待来访群众 4000 余人次,受理各类信访案件 1700 余件,均在规定的期限内向信访人讲清谁在办、办理流程和处理结果,涉检重复信访同比下降 22.2%。

“您反映的这个问题除了我们给出的解答,您还可以听听值班律师的意见。如果有其他法律上的需求,您都可以和值班律师沟通。”检察人员对来访人说的这段话已是“老生常谈”。近年来,为推动信访矛盾在



▲ 2025 年 3 月 6 日,呼和浩特市新城区检察院就一起非法吸收公众存款案件召开听证会,向信访人释法说理。

► 2024 年 4 月 20 日,呼和浩特市玉泉区检察院老田工作室检察官在当事人所在村委会了解案件情况。

## “三步走”破解棘手信访难题

近日,呼和浩特市检察机关启动化解信访积案典型案例评选工作,土默特左旗检察院办理的王某信访案受到热议。

2024 年底,土默特左旗检察院收到呼和浩特市检察院交办的王某信访案,王某反映其子被人打伤后公安机关不予处理。办案检察官向属地派出所调查核实,未查到王某的报警记录,王某提供的联系电话也一直打不通。找不到王某,告知办理结果及后续释法说理工作都无从开展。

临近新年,土默特左旗检察院分管副检察长延瑞岗带队实地走访王某户籍地村委会,得知王某已不在该村居住,村民也不知其去向。延瑞岗联系公安机关,通过大数据查找王某父

子的活动轨迹,确定大致地点后再去寻找,但仍然无功而返。最终,检察官通过王某的亲属才辗转联系上其本人。听了检察官寻找自己的艰辛过程,王某痛快地表示会来检察院面谈。

见面后,检察官释法说理,讲清案件来龙去脉和公安机关的办案依据。王某表示:“你们讲得很明白,我懂了,不关公安机关的事儿,是我们自己心里有疙瘩,这回疙瘩也解了。”

在基层治理的大棋局中,信访矛盾化解是至关重要的一环。从检 30 年的延瑞岗带领控告申诉检察办案团队始终秉持“精益求精”的为民服务精神,探索出一套行之有效的信访矛盾化解策略,即倾听诉求、调查核实、释法说理“三步走”,成功破

解许多棘手的信访难题。

面对来检察院寻求帮助的群众,延瑞岗并不急于滔滔不绝地讲说法理,而是耐心倾听诉求。一杯热茶,几句贴心话,让群众感到温暖,感到被重视、被理解。了解群众诉求后,延瑞岗会带着下访,查阅卷宗、实地走访、询问证人,根据掌握的真实情况把脉症结、对症下药。在释法说理环节,延瑞岗操着地道的方言,深入浅出地解读法律法规,讲清法理逻辑,争取理解和支持,再想方设法让群众解决实际困难。

“这看似简单的三步,实际蕴含着基层检察院化解信访矛盾的责任担当,每一步都环环相扣,缺一不可。走好三步,就能抵达‘事结’‘心结’一起化解的终点。”延瑞岗说。

## 司法鉴定还申诉人清白

“感谢检察院、法院和公安机关的细致工作,还了我清白。”近日,收到法院更正裁定书,裴某向呼和浩特市新城区检察院检察官这样表示。此前,他因身份信息被人冒用卷入一桩刑事案件,向检察机关申诉后,通过司法纠错程序摆脱了不白之冤。

2024 年 3 月,裴某出差购买高铁票时,发现自己被限制高消费。经过查询,他发现自己是因未缴纳 2012 年一起盗窃案的罚金而被列入失信名单。他坚称自己从未违法犯罪,更未被羁押、出庭或服刑,于是向新城区检察院提出刑事申诉。

新城区检察院“新检枫桥之家”办案团队受理该案后,立即联系公安机关原办案民警,调查申诉人申诉事项的真实

性,同时约访裴某,联系公安机关对其进行生物信息采集。2024 年 5 月 22 日,裴某赶到呼和浩特,当天就完成了指纹采集、接受询问调查等事项。见裴某情绪激动,检察官耐心安抚。

公安机关委托鉴定机构将裴某的指纹与原案作案人留存的指纹进行比对,结果显示两者指纹信息不符;将作案人指纹在数据库中检索比对后,发现与裴某的指纹匹配成功。公安机关又委托鉴定机构对裴某的指纹与作案人留存指纹进行比对,结果显示相符。办案检察官协同公安机关一起约谈裴某,揭开案件真相。原来,2012 年 4 月,裴某在呼和浩特市新城区一家火锅店实施盗窃被当场抓获。担心暴露前科,裴某对办案民警谎称自己是裴某,并出示了之前捡到的裴某身份证件。

根据鉴定报告和裴某的笔录,办案检察官认定原审判决存在被告人身份认定错误的情形,依法启动监督纠错程序。考虑到刑事申诉程序环节多、诉讼时间长,为减少对申诉人正常生活的不良影响,办案检察官向法院提出先行撤销对申诉人限制高消费令的建议,被法院采纳。裴某的银行账户也同时解冻。

经控告申诉检察部门审查、刑事检察部门复查,新城区检察院依法向新城区法院发出再审检察建议,法院采纳建议,通过裁定对原审判决予以更正。“刑事案件被告人身份核验环节出现这样的误判,司法机关必须引以为戒。”办案检察官介绍,2024 年以来,新城区检察院已监督纠正类似“被犯罪”案件 3 件。

## “心结没解,案件就不能算办结”

“感谢检察院这么多年一直重视我的案件,不仅上门给我们解释清楚,还帮我们请了法律援助律师。现在我终于领到养老金,心里踏实了。”近日,内蒙古自治区和林格尔县检察院来了几位特殊的访客。这次他们不是来反映问题的,而是专程来致谢的。

两年前,白某等十几名信访人怒气冲冲来到和林格尔县检察院申诉。原来,该院办理的贺某涉嫌诈骗案最终因事实不清、证据不足,检察机关作出不予起诉决定,白某等人都是当地普通村民,很多人把养老金都搭进去了。接访检察官一边耐心释法说理,一边积极寻求解决办法。在和

林格尔县检察院帮助下,2024 年,白某等人向和林格尔县法院提起民事诉讼。虽然白某等人胜诉,但贺某无可供执行的财产。

考虑到部分信访人年事已高,为了让他们免于奔波,和林格尔县检察院检察长刘玮带领控告申诉检察部门干警带着案卷,驱车几十公里来到信访人所在村,邀请当地代表委员、村干部、律师等在村委会召开公开听证会。会上,刘玮就案卷的法律依据和适用问题,以通俗易懂的语言释法说理。听证员听取信访人意见,进行充分讨论。听证会后,和林格尔县检察院联系爱心企业解囊相助,帮助因

案致困的信访人缓解经济压力,向有劳动能力的信访人提供公益岗位。同时,该院积极与公安机关、法院沟通协商,劝导贺某及其家属尽最大努力赔偿。最终,贺某与白某等人达成还款协议,案结事了。

“检察工作也是群众工作,法律文书能实现公平正义,却未必能解开当事人的‘心结’。‘心结’没解,案件就不能算办结。”刘玮介绍,2024 年以来,和林格尔县检察院领导干部带着下访,主持召开上门听证会 13 场次,面对面释法说理,最大程度展现诚意、释放善意,切实把信访矛盾稳控在基层,化解在检察环节。

文稿统筹:本报记者沈静芳 通讯员马薇薇 谷建萍 宋国龙 赵家泰 冯辉 李鹏

## 科学实证拨开命案疑云

“你们的处理让我心服口服,这件事就算彻底放下了。”近日,接到呼和浩特市玉泉区检察院检察官的回访电话,贺某的母亲薛某感叹道。

2023 年 4 月 9 日上午,李某因债务纠纷到贺某家讨债。讨债未果,李某将贺某强行拖拽至单元门外的路上。在围观群众劝阻下,李某放开贺某,双方脱离身体接触。贺某被群众从地上搀扶起来,因重心不稳脸部朝前撞在墙上再次摔倒,后被搀扶回家。当天下午,贺某被邻居发现在家中死亡。失去儿子的薛某既悲痛又愤怒,多次到玉泉区检察院 12309 检察服务中心哭诉,请求严惩李某,要“一命换一命”。

“老人颤抖的双手和空洞的眼神让人揪心。”回忆首次接访的情景,玉

泉区检察院老田工作室负责人说。考虑到薛某年近多病,儿子离世后陷入经济困境,玉泉区检察院依法启动司法救助程序,从快审批,向薛某发放了救助金。“这笔钱虽不能弥补当事人的丧子之痛,但能让她感受到司法的温情和关切。”薛某的代理律师说。

该案定性的关键点系于科学实证。薛某的代理律师提出,卷宗里有证人提到,曾看到李某在贺某家中对其进行殴打。检察机关在第三方见证下进行侦查实验,实验结果表明,从证人所处位置无法看到贺某家中的情况,从而排除了该证人证言的真实性。检察机关还邀请法医专家出面说明,贺某的死亡原因系头部受钝性外力造成的脑干损伤。对此,薛某的

## 让不幸的人感受到法治温暖和社会大爱

5 月 6 日,赵琴(化名)一家来到内蒙古自治区托克托县检察院,其 12 岁的女儿拉着检察官的手说:“谢谢检察官阿姨!你们给我妈妈捐款看病,又帮我爸爸找到工作,我们搬进新房子,日子好起来了。”

2024 年初,托克托县检察院在办理一起性侵案件时,发现被害人赵琴为智力及肢体残疾人并患有脑积水,其丈夫也有智力方面的障碍。夫妻俩育有一女,由赵琴年迈的母亲抚养,家庭经济极其困难。为此,托克托县检察院启动司法救助程序,依法向赵琴发放了司法救助金。

为实现对赵琴一家的多元化帮扶救助,2025 年 1 月,办案检察官联合人民监督员对这起司法救助案件进行回访,并积极协调属地镇政府、残联、妇联等单位,针对赵琴家的情况制定联合救助方案。检察官与镇政府、残联、妇联工作人员多次上门慰问,送去米面油等生活必需品及慰问金,又联系本地爱心企业向赵琴捐赠 5000 元治疗费用。考虑到赵琴家住居条件较差,镇政府为其提供了可以免费居住的互助院落,帮其迁入新居。

为了让赵琴家有稳定的收入来源,托克托县检察院协调村委会将赵

琴的丈夫安排到村里的“爱心超市”从事搬运工作,有了稳定的收入。在检察官建议和帮助下,赵琴与丈夫进行了精神病医学鉴定,结果均为智力残疾二级,符合申请残疾补助金及低保金条件。经检察官帮助收集、报送申请材料,目前两项补助金均已发放,一家人的日常生活及孩子教育费用都落实了。

“司法救助是检察机关向当事人传递法治温度的重要方式。希望通过我们的持续努力,联合社会力量力量,让每一个遭遇不幸的人都能感受到法治温暖和社会大爱。”办案检察官说。

