

探访最高检 12309 办信组

□本报全媒体记者 闫晶晶 见习记者 谷芳卿



最高检 12309 办信组成员在处理群众来信

群英

一年接收并办理群众来信 14.3 万余件, 信件有回复, 这样的岗位和工作强度, 对于平均年龄 27 岁的最高人民检察院 12309 办信组的姑娘们来说, 很不轻松。不久前, 办信组拿下了“全国三八红旗集体”的奖牌。

办好“第一封信”

“真要采访我们吗?”“嘿嘿, 真激动!”采访联络群中, 办信组的姑娘们用“花式表情包”表达喜悦。

据统计, 2021 年以来, 最高检 12309 办信组接收并办理群众来信 14.3 万余件, 对具备回复条件的在 7 日内用短信和书面回复函方式答复信访人, 绝不让群众来信查无音讯、石沉大海。

“她们是成熟的、老练的, 面对工作中的复杂情况, 能迅速作出判断, 合法合理处理问题。”办信组负责人李婧说。

然而, 在 2020 年 3 月最高检第十检察厅刚组建办信组时, 首批成员却顾虑重重。

时琳琳是办信组资历最深的成员, 吃苦耐劳、稳重踏实的她被大家称为班长。“我之前在办案组协助办案, 专业对口又熟悉检察业务。而办信组是新设部门, ‘7 日内程序性回复’要求高, 会不会枯燥? 能不能学到东西? 刚开始大家对这个岗位心里不太有底。”

面对信访总量持续高位运行, 中共中央办公厅、国务院办公厅于 2014 年印发《关于依法处理涉法涉诉信访问题的意见》, 提出改革涉法涉诉信访工作机制, 依法处理涉法涉诉信访问题。2019 年, 最高人民检察院检察长张军在全国人民代表大会上作出郑重承诺: 群众信访“7 日

内程序回复, 3 个月内办理过程或结果答复”。

“群众信访‘信件有回复’是检察机关对人民群众的承诺, 我们不仅要做到, 更要努力做好, 这是我们的底线。”李婧指着办公室里装信的麻袋说, “每天收到几麻袋信件, 平信、挂号信、快递什么都有, 信封有大有小, 内容有薄有厚。领导还经常抽查信件往来去向, 有段时间一听到找信我就紧张, 好在我们的网上信访信息系统功能齐全, 信件都能在系统内查找到。”回忆起工作刚起步时的情景, 李婧至今历历在目。

为解决人手紧张问题, 办信组充实了年轻干警, 李兰云带着新鲜感和憧憬来报到。李兰云笑着说: “这边工作太充实了! 最初我每天只能办理十来封信件, 几乎每封信都要请教大家, 为赶进度还经常加班, 到后来广泛储备各类案件办理流程, 很快就提升了工作效率, 现在一天能办理四五十封信件。”

“我们都是检察工作轮轴上的螺丝钉, 既然在这个岗位上, 就要把承担的责任力争做到极致。”李婧说, 我们的工作目标是办好“第一封信”, 做好“第一次回复”, 一次性息访率达到了 76%, 从源头上控制了重复信访增量。

比“见字如面”更深的体验

拆信、录入、整理、回复……程式化的办信过程, 不禁让人感慨, 也许正是女性温柔、细心的特质, 让这项略显枯燥的工作在她们看来充满感性。

“工作很辛苦, 我们也很疲倦, 但是办信就是办案, 小信封的背后是群众急难愁盼, 必须精准判断诉求, 准确适用法律, 7 日回复不容打折。”办信组成员杜雪的一番话, 道出了办信组的工作常态和姑娘们的工作劲头。

最高检近三年接收的重复

信访中, 来信来访五至十次的约占 20%, 十次以上的约占 26%, 甚至有数百次来信、持续上访的。解决重复信访问题是控告申诉检察的重点工作。

陈大爷因不满一起房产执行结果, 两年间向上海市检察院、最高检来信来电 200 余次, 要求检察机关抗诉。办信组成员蔡雨杉在办理信件时发现, 此案符合最高检重复信访案件化解条件, 于是通过 12309 热线主动联系陈大爷了解案件情况。

对办信组来说, 单是每日录入系统的信件量, 就已经让体力心力达到高负荷运转, 如再自我加压, 岂不是自讨苦吃? 对记者的疑问, 蔡雨杉有自己的看法: “如果仅仅把办信看成流水线工作, 只会越来越机械。当我通过电话与当事人像聊天一样沟通时, 所获得的情感体验比‘见字如面’更为深刻。也许在外人看来, 一百封信不过是一摞纸, 在我们看来, 每一封信都承载着信访人的期待。”

得到上海市检察院反馈后, 蔡雨杉立刻将案件进展告知信访人, “陈大爷, 上海市静安区检察院正在办理这起案件, 很快就

会有结果了。”得到回复的陈大爷高兴地说: “小姑娘, 你的声音和春风一样! 谢谢你, 我不会再到检察机关信访了。”

把群众来信当作家信

能动就是主动。在李婧的建议下, 办信组成立了各类办信小组, 每周分享心得体会, 大家在交流中碰撞思想, 并发生了奇妙的化学反应。

除 7 日内回复信访人外, 对属于最高检管辖的案件, 办信组还要做好相关法律手续, 导入司法程序。2021 年, 办信组受理刑事申诉案件 1187 件, 国家赔偿监督案件 159 件, 民事监督案件 270 件, 行政监督案件 11 件, 均依法及时处理, 通过司法救济维护了群众的合法权益。

“不是这份工作适合谁, 而是这个岗位需要我们细致、沉稳的特质。”李柏杨是“全国三八红旗集体”办信组的男性成员, 这个平时热情的男孩接受采访时稍显羞涩地说: “当我因倦时会问自己, 那些信访人无助时, 谁会帮助他们呢? 必须是我们。”

工作塑造了她们, 她们也映照了时代。办信组不是一个人、几个人, 而是无数勤奋检察人的缩影。



最高检 12309 办信组成员

侯朝辉: 在平凡岗位实现梦想

□本报记者 孟红梅

从技术信息科到反贪局, 再到后来的公诉科、政治部, 对河南省汝阳县检察院政治部主任侯朝辉来说, 变换的是岗位, 不变的是始终为人民司法的初心和为民爱民的检察情怀。从检 10 年来, 他先后办理公诉案件、协办反贪、反渎案件及技术类案件 300 余件, 编发原创作品 400 余篇。出色的工作表现, 让他 4 次荣立三等功, 多次获评业务能手、先进个人和优秀共产党员。

2018 年, 侯朝辉主动请缨, 报名驻村精准扶贫, 成为一名脱贫攻坚帮扶干部。在他帮扶的汝阳县上店镇东街村, 一提到侯朝辉, 不管是已脱贫致富的村民, 还是当地村干部, 都对这名年轻的检察官赞不绝口。侯朝辉联系分包了三户建档立卡贫困户, 其中严大妈家尤为让他挂心。

严大妈已 90 多岁高龄, 家中劳动力少, 生活困难, 家里房屋、院落也破旧不堪, 连院墙和大门都没有。侯朝辉积极与有关部门沟通协调, 为严大妈家争取了危房改造指标, 还为严大妈的儿子找了份工作。



上图: 侯朝辉(右)与同事讨论支部联建事宜
左图: 侯朝辉(右)到联系农户家中宣讲产业帮扶政策



现在, 严大妈家不仅有了新房, 每月还有稳定的收入, 一家人的生活有了奔头。

2020 年, 新冠肺炎疫情发生后, 侯朝辉带领志愿者队伍走街串巷, 挨家挨户核查信息, 为两个社区近 3000 名居民提供安全保障。2021 年, 在河南“7·20”暴雨汛情和新冠肺炎疫情最吃紧时, 侯朝辉再次投身防汛突击和疫情防控中。他说: “带动身边

人与群众同心协力, 首先要以身作则, 往难处去, 向困境走, 只有自己敢为人先, 才会有强大的号召力和感染力。”

“干工作没有最好, 只有更好, 为检察事业多出点力是一件开心的事。”这是侯朝辉常说的一句话。坚守在平凡的岗位上, 他实现着不平凡梦想。

平凡
岗位

朱玲的从检初心

人物名片

姓名 朱玲
单位 江苏省丹阳市检察院
职务 第五检察部副主任
关键词 一心为民



件争议焦点在于抚养费关系不再存续情形下, 给付抚养费请求权如何适用诉讼时效。面对诉讼时效理解不一的棘手问题, 朱玲查阅大量资料, 从立法本意出发, 全面阐述了“如被抚养人已年满十八周岁, 已不具备被抚养条件, 要求支付其十八周岁以前的抚养费的, 诉讼时效从不具备抚养条件之日起算”的观点, 得到上级检察机关认可。后经检察机关抗诉, 法院重新审理并

采纳抗诉意见。这起案件的成功办理, 更坚定了朱玲的从检初心。此后, 因工作成绩出色, 她被江苏省检察院记“个人三等功”, 并先后获评“全省民事行政检察优秀办案人”“全省检察机关先进工作者”等称号。

(本报通讯员林嘉欣)

贾伟办案有股冲劲

人物名片

姓名 贾伟
单位 山东省阳谷县检察院
职务 第一检察部主任
关键词 生态环境



干练、直率、热情是同事对贾伟的评价。她工作时带着一股冲劲, 几乎没有她解决不了的难题。

在办过的众多案件中, 让贾伟印象最深的是一起涉危险废物污染环境案。那是 2018 年, 她承办了徐某等 8 人污染环境案, 徐某将 47 吨危险废物委托给没有处理资质的戴某等 6 人之手, 辗转多地后最终埋在阳谷县。

审查过程中, 贾伟发现被告人戴某在外地尚有另外一起污染环境犯罪事实, 经过自行补充侦查, 将该起犯罪事实成功追诉, 最终戴某被判处有期徒刑四年, 并处罚金 15 万元。其他 6 名被告人也被提起公诉并悉数获刑, 47 吨危险废物得到妥善处置, 被破坏的环境得到及时修复。

为严厉打击生态环境违法

犯罪行为, 阳谷县检察院以该案为契机, 加强与公安、环保部门的沟通协作, 建立起完善生态环境执法与刑事司法衔接工作机制, 为以后办理污染环境案件提供了制度保障。

自办理一起污染环境案至今, 贾伟共办理污染环境案 14 件 32 人, 其中涉及非法排放、倾倒、处置危险废物污染环境违法犯罪案件 5 件 20 人, 提起公诉并判决 4 件 14 人。

2021 年 4 月, 贾伟又承办了伊某污染环境案。她第一时间奔赴现场查看, 但现场已被清理完毕。因现场查处的 50 多吨危险废物来自 4 个不同的上游公司, 伊某仅是一个条线的上游犯罪嫌疑人, 所以需对废物所存放的位置、储存的容器进行准确区

分, 方能查清全部事实。她拿着现场勘查笔录及照片录像一点一点核对, 还原原始污染现场。在审查逮捕过程中, 向侦查机关发出应当逮捕犯罪嫌疑人建议书, 成功追捕雷某、孙某两名主犯, 有力遏制和震慑了涉环保类犯罪行为。

贾伟常说“保护环境、惩治犯罪, 检察义不容辞”。在办理污染环境案件时, 她总是冲在一线, 与行政机关沟通协调, 提前介入引导侦查, 自行补充侦查, 这些事情她身先士卒, 一件都没落下, 一点也不马虎。

(本报记者卢金增)

检察日报公益宣传