

“白云热线”20年的坚守

□本报记者 匡雪 通讯员 温邛娜 刘舒媛



白云民生服务热线

“有限的职责，无限的服务”是山东省聊城市检察机关“白云热线”的服务理念，也是20年来“白云热线”办案团队发挥根植基层优势，主动回应群众急难愁盼，用心用情办好群众身边“小案”的行动指引。在山东聊城，有困难找“白云热线”在老百姓间形成了口碑效应，“白云热线”也成为具有聊城特色的文化品牌。

由一片白云变成许多白云，是20年来聊城检察人的忠诚坚守和执着奋斗。“白云热线”先后被授予“全国工人先锋号”“全国法治宣传教育先进单位”“全国示范青年文明号集体”“全国文明接待示范窗口”“庆祝改革开放四十周年感动山东群体”等30余项荣誉。

百姓的贴心线平安线幸福线

2003年11月8日，聊城市东昌府区检察院率先开通了以“全国模范检察官”白云的名字命名的“白云热线”，之后这一经验做法在整个聊城市推广。

聊城市检察院检察官刘晓晖2003年进入该院便在当时的控告申诉检察岗位工作，如今，她已成为“白云热线”团队负责人，见证了“白云热线”的成长与蜕变，也以实际行动践行着“敬业、公正、爱民、自律”的“白云热线”精神。长期的接访经历，不但没有消磨刘晓晖对工作的热情，反而让她对来访群众有了更深的理解。

谢某多次打电话到“白云热线”申诉，称其女儿因家庭琐事被丈夫杀害，法院判决不公。刘晓晖了解相关情况后，通过依法审查认为法院判决并无不当，但是考虑到白发人送黑发人之痛，为消除两个家庭的怨恨，给谢某女儿留下的3个孩子提供更好生活保障，“白云热线”团队协同人民监督员、律师，将听证会开到了当事人家中。团队做好双方家属的思想和释法说理工作，并依法推动该案进入司法救助程序，最终帮3个孩子获得6万元司法救助金。

“女儿走了，留下3个未成年的孩子，我们老两口年纪大了，也没有经济实力照顾孩子。没想到到检

官大老远来给我们解决问题，让3个孩子的生活有了保障，我安心了，不再申诉了。”听证会结束时，老两口握着“白云热线”检察官的手，泪流满面。

在化解社会矛盾、维护社会稳定等方面，“白云热线”成为12309检察服务热线的聊城升级版和“枫桥经验”在聊城生根发芽的生动体现，被老百姓誉为“贴心线”“平安线”“幸福线”。

“白云热线”迄今共接听服务电话4.61万个，接待来访9300多起，解答网络咨询1.5万余个，回复信函3100多封，开设法治课堂、成立教育基地并举办法治教育报告会240多场。

多渠道密织服务网

为更多了解群众诉求，2020年，“白云热线”创新探索与“12345市民热线”对接，起草并会签《关于建立白云热线与市民热线信息互通共享机制的实施意见》，共收到移送线索2.1万件，实现线索全部审查分流。

农民刘某20多年前买了同村人的一块地搞种植，没想到正赶上这两年拆迁可以获得一笔价格不菲的拆迁款。土地转让让人打官司想要回这块地，由于是熟人买卖，刘某当时未留存书面证据，相关账目也不齐全，结果输了官司。刘某认为是村支书有意袒护，于是多次拨打12345市民热线要求处理此事。市民热线启动对接机制，将线索转交“白云热线”。

“白云热线”检察官承接线索后经审查发现，原审判决可能有误，认为应当启动民事诉讼监督程序监督判决结果而非审查村支书。检察官遂协同值班律师主动约访刘某，经耐心倾听、释法说理后，刘某表示愿意通过申请民事诉讼监督来维护自己的权利。值班律师帮助其完善了相关申请材料，检察官当场受理该案，并移送该院民事检察部门。案件经抗诉后成功改判。

“信息的发达，让群众表达诉求的方式越来越多，我们也在不断改进服务方式，变被动接访为主动服务，走向村口、田间、地头开展工

作；从传统的电话接听，转变为依托大数据平台建立的‘信、访、网、电、视频’五位一体受理机制；由简单的释法说理，转变为律师参与、公开听证、司法救助等多元化化解机制；将单一的热线办公室，开辟为热线乡村联络站、青少年法治教育基地等多个服务渠道。”刘晓晖向记者介绍道。

专业化推动诉源治理

“白云热线”团队共10人，女性占了半边天。在处理信访案件上，女性细致温柔又不失刚毅的性格，更有益于安抚申诉人的情绪。与此同时，团队也更加注重培养能化解矛盾、疏导心结的专业人才，以专业化集聚诉源治理的优势力量，办好每一起“小案”。

团队成员、检察官郭玉红是国家二级心理咨询师，她表示：“控告申诉检察工作要实现诉源治理，关键是要做好‘访’源治理，只有了解信访的根源性问题，才能更好对症下药。”为此，她发挥心理学专业特长，对当事人的诉求进行迅速诊断和分析，准确把握其“访”的症结所在，积极回应并正确引导信访人，提升接访和办案效果。

在办理的一起司法救助案件中，当事人小丽（化名）因无法接

在山东聊城，有困难找“白云热线”在老百姓间形成了口碑效应，“白云热线”也成为具有聊城特色的文化品牌。

受丈夫被杀害的事实一度抑郁。小丽丈夫生前打工的公司尚拖欠其3万余元劳务费，小丽和家人多次向公司负责人薛某讨要未果。“白云热线”团队遂与该公司属地的北京市丰台区检察院联系，将线索连同录音证据移送至丰台区检察院启动支持起诉程序。2022年1月25日，聊城市检察院、丰台区检察院联合召开线上听证会，小丽与薛某及公司达成和解，很快拿到了被拖欠的劳务费。同时，团队还为小丽申请到4万元司法救助金，郭玉红为小丽进行心理疗愈，帮助其走出心理阴霾，重树生活信心。

2021年以来，团队办理的6起案件入选全国、全省典型案例，“白云热线”团队获“全省检察机关优秀办案团队”，4人次荣获“全国控告申诉检察业务能手”“全省优秀检察官”“全省控告申诉检察业务标兵”，1人入选“全国检察机关控告申诉检察人才库”。

每一个诉求的背后都有一顆心急如焚的心，都有一道望眼欲穿的目光，都急需一双抚慰人心的援手。也正是如此，“白云热线”团队坚持将“梳访源、释法理、解心结”贯穿办案全程，推动更多法治力量向引导和疏导端用力，实现维护司法公正和守护群众美好生活的双向奔赴。



“白云热线”团队成员为来访群众解答法律问题。王凯忠/摄

余国金：感知科技强检的力量



余国金在进行相关检察技术信息处理工作。

□本报记者 蒋长顺 通讯员 周青青

“386计算机‘服役’的第五年，院里引进了当时被称之为‘多媒体’的586计算机，这台机器可不得了，除了具备彩色显示屏、运行速度快以外，既能进行文字编辑，还能处理图片、视频。我作为第一批参与新机型操作培训的人员，深刻感受到技术进步给检察工作带来的质效提升。”从检28年的湖北省房县检察院第六检察部主任余国金说道。

伴随着科技革命的迅猛步伐，检察技术势如破竹般发展起来。大数据、人工智能等高科技“外脑”效应正逐步凸显，为提升检务工作质效提供有力支持和保障。

2018年8月，房县检察院在履行公益诉讼职能时，第一次使用无人机进行现场拍摄取证。余国金现场指导相关人员操作无人机，从高空俯瞰遍布半座山体的简易垃圾填埋场，高清摄像、全景扫描、立体航拍，短短十几分钟就完成了环绕式多角度取证，清晰

记录了某乡镇非法倾倒垃圾的事实。“无人机弥补了使用相机等传统工具拍摄取证效率低、视野受限等不足，将检察办案的视角从平面图像放到立体空间，这样巨大的转变在‘出门查证全靠腿’的时代是不敢想象的。”余国金说。

“案子快到期，监所进不去，这可怎么办？”为解决疫情期间监管场所封闭无法提审的难题，确保案件及时办结，余国金带领该院技术人员在搭建起的远程提讯系统中大显身手，检察官通过远程提讯设备对在押人员进行“云提审”。该系统还为法院开庭、公安干警提讯、律师会见等服务，保障了刑事诉讼工作的顺利开展。

科技赋能让检察工作智慧化底色变得更加浓厚。2022年9月，政法协同办案平台在房县检察院全面运行，成功实现案件移送从“面对面”到“键对键”的转变，刑事案件流转驶入高速公路。

平凡岗位

“心灵捕手”张丹慧

“人不满或羞愧时，会用愤怒来掩饰，当愤怒结束时，会开始哭泣。这是最脆弱的时刻，最需要有人进入他们的内心，陪他们一起度过……”在张丹慧的工作笔记里，记录着这样一段体会。

“她陪了我老公，还将我捅成重伤，凭啥不起诉？”刘彩霞（化名）先后向镇江市检察院、江苏省检察院和最高人民检察院申诉。三级检察机关经审查，均认为原不起诉决定并无不当。2019年12月，检察机关依法对刘彩霞申诉案作信访终结处理。

经多方努力后，积案化解，但张丹慧发现本案的症结不是“法”，而在“心”，将心比心、以心换心，关爱还应继续。张丹慧不仅以同龄人的身份陪伴刘彩霞，还用真诚的话语劝导她放下心中的怨愤，早日开启新的生活。

人物名片

姓名 张丹慧
单位 江苏省镇江市检察院
职务 第八检察部主任
关键词 将心比心



“为了帮助困难群众争取到更加有效的司法救助，我们还需要做得更多、走得更远。”张丹慧经常这样说。2019年以来，在张丹慧办案团队努力下，镇江市检察机关打造“法律援助、经济资助、心理辅助、社会扶助、回访帮助、宣传协助”的“1+X”综合救助模式，办理国家司法救助案件690余件，发放救助金720余万元。2022年，镇江市检察院12309检察服务中心获得全国检察机关“文明接待室”称号。

(本报通讯员王运喜)

马潜：溯源治理医疗废物

马潜常说，用心用情维护群众利益是对公益诉讼检察事业的最美诠释。为此，他一直努力着。

2020年3月，马潜在履职中发现，部分医疗机构没有明确医疗废物分类标准，被随意处置的医疗废物对医院周边的生态环境和居民生活造成不良影响。经马潜充分调查核实后，该院依法向有关职能部门制发诉前检察建议。收到检察建议后，有关部门对医疗卫生机构及个体诊所开展医疗废物专项检查130余家次，发现问题51个，责令整改30余家。在该院持续跟进监督下，12家乡镇卫生院新建标准化医疗废物暂存点，39家医疗卫生机构与有资质的再生资源回收公司签订处置协议。

马潜没有就案办案，一办了之，他积极配合有关部门会签保护生态环境协助配合工作意见，规范医疗废物处置，从源

人物名片

姓名 马潜
单位 河南省唐河县检察院
职务 第四检察部副主任
关键词 公益诉讼



头上理顺了医疗废物长期得不到规范处理的“老大难”问题。

2022年3月，针对群众反映的泌阳河、唐河等河流被污染和河床被破坏等线索，马潜带领办案组实地调查核实30余次后，制发检察建议11件，督促行政执法部门会同属地乡镇政府，对唐河流域河道范围内违法种植农作物、囤积粪肥等进行清理，共督促拆除、清理各类违法建筑物约1万平方米，保护河滩100亩，恢复治理河道10公里，投放鱼苗6万余尾。

(本报通讯员牛凌云)

唱响检察主旋律 传播法治正能量

检察日报公益宣传