# 丁宏伟：打造检察环节信访处置“新吴名片”

正确处理检察环节信访事项，是检察机关履行法律监督职责的重要方式，直接关系群众权益和社会公平正义。近年来，无锡市新吴区检察院深入研究检察环节信访工作规律，探索具有新吴检察特色的新方法新途径，彰显公平正义，传递司法温度，打造检察环节信访处置“新吴名片”。

运用群众语言，提升“接访”满意度。法安天下，德润人心。检察干警在检察环节接访过程中运用语言艺术，坚持换位思考，在接访前与群众拉拉家常，以随意和善的态度与群众充分沟通交流，拉近与群众的距离，奠定“德润人心”的心理基础。在接访过程中，运用基层群众听得懂的语言，适时开展释法说理和情绪疏导，让正义看得见、讲得明。在多年的涉法涉诉信访处理工作中，新吴区检察院总结出“四要”法则，即接待信访要心平气和、要设身处地、要讲究技巧、要通俗易懂。“四要”法则实施后，干警释法说理的能力和办法大大增强，群众满意度逐年提升，迄今为止检察环节从未发生过因处理不当引发非正常访的情况。

践诺检察长接待，提升“处访”公信力。新吴区检察院充分发挥检察长办案、协调优势，落实检察长接待日制度，将涉及集体访、缠闹访等突出矛盾的信访件列入检察长接待范围，践行检察长接待承诺。通过深入浅出的举例子、打比方、讲道理，给予信访群众专业、权威的解释，在保守侦查秘密的同时让信访群众充分理解侦查工作的特点，赢得了群众的信任。

推行公开听证，提升“办访”透明度。近年来，新吴区检察院通过办理控告申诉案件消弭涉法涉诉信访，将公开听证这一“检察开庭”方式引入信访案件，以公开促公正、赢公信，以暖心化难题、赢民心。在散发疫情频发的形势下，运用视频听证方式，对一起不服公安机关不立案决定的申诉案件运用“云视讯”系统进行公开听证，邀请人大代表、社区人员、律师等在线参与并见证案件办理的答复活动。检察干警对于申诉人提出的问题一一解答，对于结论依据一一说明。通过听证，申诉人对于检察决定的依据和理由有了准确的理解和把握，答复工作得到当事人和参与人员的一致好评。

整合内外部资源，提升“化访”影响力。今年以来，新吴区检察院整合各业务部门办理刑事、民事和行政案件过程中的矛盾化解、和解机制，将检察环节的各类信访矛盾化解工作统一由控申部门扎口，打造检察环节多元矛盾化解平台，吸收具有丰富调解经验和心理咨询师资格的检察干警进入平台，同时，对外聘请专业律师、心理咨询师和基层调解员等第三方力量，共同参与矛盾化解工作。在多元矛盾化解平台运行期间，充分发挥平台参与人员办案、基层工作和矛盾化解的经验优势开展“一站式化解”，实现了让群众只跑一地就能解决信访事项的目标，进一步打造贴心、便民的暖心控申工作品牌。

江苏法治报2021-11-18