# 重复信访下降了 群众满意度提升了——走近河南省检察院第十检察部办信团队

第十检察部办信中心是河南省检察院为落实最高检“群众信访件件有回复”工作而成立的专门办信机构。自2019年3月成立以来,办信中心始终秉持该院党组提出的“办信就是办案、办信更是办民生”理念,推动解决了一大批群众反映强烈的涉法涉诉信访问题,得到了最高检和河南省委的充分肯定。在今年初召开的第十五次全国检察工作会议上,办信中心被最高检通报表彰为2020年度全国检察机关优秀办案团队。

河南是人口大省,该省检察机关每年收到群众来信1万多件,处理难度可想而知。一个仅由10人组成的工作团队是如何办理纷繁复杂的群众来信的?沉甸甸的荣誉背后又有着怎样的故事?近日,记者通过实地采访一探究竟。

“一三四”工作法提高办信质效

据介绍,2019年以来,河南省检察机关共收到群众来信53367件,具备回复条件的44467件全部做到了7日内程序性回复,已办结答复41837件,赴省重复访下降23%,群众满意度不断提升。

这些成绩的取得离不开“一三四”工作法。“‘一三四’工作法就是实施‘一把手’工程、成立三个中心、建立四项制度。”河南省检察院相关负责人介绍,全省检察机关通过实施“一把手”工程提高思想认识、强化部署推动;通过三个中心实现分类办理、提质增效;通过四项制度规范流程、落实责任,切实推动群众来信“7日内程序性回复和3个月内办理过程或结果答复”制度落地见效。

“三个中心分工明确,各司其职。”在办信中心,该院第十检察部主任高保军一边带领记者现场参观办信工作流程,一边介绍三个中心各自的职责:群众来信处理中心负责最高检转交和省院接收的群众常规来信的回复处理工作,网络信访处理中心负责12309网站受理的网上信访和省院领导接收的群众来信的回复处理工作,群众信访督办中心负责对于分流到省院各部门、各市分院信件的协调、督办、情况分析和通报工作。

“我们的办信工作之所以能规范有序高效开展,一方面得益于三个中心均采用清晰的路径和分工推进工作落实,细化了内部工作流程,另一方面也得益于我们有一支精良的办信团队。”该院副检察长王广军介绍,在办信中心的10名工作人员中,高保军、李玉鹏、刘洁、朱伟,从事信访工作多年,每个人都有着闪光的荣誉,有的是优秀公务员,有的是二等功荣立者,有的曾获得省直机关“十大道德模范”、优秀接待员称号等;张豫昌、李玉彩、马骏、蒋亚伟、谷林宣、段慧娟,则有着丰富的群众工作经验,是办理信访案件的行家里手。

检察长带头接访压实“解题”“治本”责任

“‘老大难、老大难’,‘老大’带头接访就不难。检察长带头办理群众来信,是确保我们团队办信工作行稳致远的压舱石。”高保军说。

据介绍,为推动检察长接访工作,河南省检察院专门出台了《河南省检察机关领导干部办理群众信访案件暂行规定》,按照“五个一”(一个案件、一名领导、一班人马、一案一策、一包到底)的工作模式进行包案化解。针对2020年以来最高检挂牌督办的81起信访积案,河南省检察院均采取省检察院班子成员与相关市院、基层院检察长共同组成工作单元的方式,通过上下联动、合力攻坚,最终将矛盾予以全部化解。

“下一步要将检察长接访作为省检察院及全省检察机关深化教育整顿、落实‘检察为民办实事’的重要内容,继续深化总结、规范推进,抓好落实。”日前,河南省检察院检察长段文龙对检察长接访工作提出明确要求,并安排了健全完善工作制度机制等四个方面的重点工作。

记者了解到,为狠抓检察长接访工作落实,也有一些让人“红脸出汗”的情况发生。河南省检察院曾专门点名洛阳等3个市级检察院分管副检察长到省院就“群众信访件件有回复”工作进行专项述职、当面“考试”,对工作开展不力的单位通报批评。

“点名述职只是我们实施全流程督查督办的一种形式。”高保军说道,7日内程序性回复、3个月内办理过程或结果答复是“破题”与“解题”、“治标”与“治本”的关系,重点难点都在“解题”和“治本”上。为此,办信中心坚持严格落实分流前评估等级、办理中预警提示、办结后抽查回访及全流程督查督办等制度,坚持全流程跟踪问效,确保3个月办理过程或结果答复落到实处,做好“解题”“治本”的后半篇文章。

把办信落到为群众排忧解难上

2020年5月,被害人田某因不服梁园区、商丘市两级法院以危险驾驶罪判处被告人王某军拘役六个月的判决,以来信形式向河南省检察院申诉。

该院办信中心检察官朱伟审查后认为,法院判决并无不当。但经多次与田某沟通后,朱伟了解到,田某不仅对危险驾驶罪和交通肇事罪这两种罪名的法律认识有偏差,也对王某军未全部履行判决赔偿怨气很大。为彻底解开田某心结,2020年10月15日,该院在商丘举行了一场公开听证会。

“在我申诉期间,检察官两次到家中与我见面,今天还为我的案件举行公开听证会,我的事被重视了,让我感受到了法律的公平正义和温暖。”听证会上,参会各方都充分发表了意见,并就有争议的问题进行了辩论。最终,听证会虽然没有支持田某的申诉意见,但他仍表示接受处理结果。

这是办信中心通过公开听证方式推动矛盾纠纷实质性化解的一个生动例证。除此之外,在办信过程中,办案团队还注重增强司法救助工作的主动及时性,让更多符合条件的困难群众及时得到救助。

2020年6月,青海省的刘某因不服延津县、新乡市两级法院判决和新乡市检察院审查结果,向河南省检察院写信反映情况。收到来信后,办信中心依法导入刑事申诉程序,将该案交由办信中心检察官刘洁办理。

刘洁审查后认为,原审判决认定事实清楚、证据确实充分、量刑适当。经沟通后发现,刘某的儿子刘某军因交通事故身亡,其儿媳王某离家并迁走户口,刘某军年仅5岁的儿子由刘某抚养,目前刘某一家在偏远山区以务农为生,法院判决确认的71万余元赔偿金未执行到位,家庭生活十分困难。

对此,刘洁在多次对刘某释法说理的同时,及时启动司法救助程序。后经河南、青海两省检察机关协作配合,在短时间内为其申请到了10.3万元司法救助金。最终,刘某一家接受了检察机关对原案的审查处理意见。

近年来,该办案团队还注重及时发现总结各地的先进经验,并在全省加以推广。“如推广郑州市中原区检察院经验,打造了全天候无接触信访服务平台,在疫情期间发挥了很大作用;总结推广了郑州市管城区检察院探索的公检法司协同答复机制,凝聚了多方合力,提升了化解质效。”高保军举例说。

正义网2021-10-15