

# 把不可能变成可能

## ——检察机关落实“群众信访件件有回复”工作纪实



说到信访人,人们脑海里会浮现出怎样的形象?是电影《我不是潘金莲》里的李雪莲,还是电视剧《人民的名义》里的蔡成功,抑或是并没有一个清晰的形象?

当记者向一位多年从事控告申诉检察工作的检察官问起这个问题时,他思索良久说:“不瞒你说,以前你问我这个问题,我的第一反应就是头大。但是现在有点不一样了,我会想到那些在我面前流泪的面孔,那些紧握我双手连连说着‘谢谢’的面孔,那些真诚地对我说‘你们也不容易’的面孔。”

为什么会发生这样的转变呢?一切要从2018年6月起。

### 不让来信石沉大海

以前,最高人民检察院的同志们聚在一起说起控告与申诉工作时,总有几分心照不宣的意味:一是人少,直接办理群众来信的只有五六名工作人员;二是信多,2019年以前,最高检平均每年接收来信18万件。这两个数字的巨大反差,直接导致群众来信处理工作难上加难,群众越来越不满意,“为什么我写了那么多信却没有回音?”检察官越来越委屈,“这么多来信,就是一年不吃不睡也处理不完啊!”

面对海量来信,最高检长期以来只能对自身管辖范围内的控告、申诉案件进行回复,而这类案件仅占全部来信的千分之二。答复工作范围窄、数量少,无形中影响了检察机关的形象和司法公信力。

如何做到习近平总书记强调的“要把人民群众的事当作自己的事,把人民群众的小事当作自己的大事”?

2018年6月28日,最高检新一届党组提出新的要求,对群众来信要做到“件件有回复”。

从2018年7月开始,最高检第十检察厅将群众首次来信作为答复重点,通过短信

和书面方式,集中时间、集中力量答复了一批群众来信。

可是还不够。据统计,2018年7月至12月,已答复信件仅占同期来信总量的15.1%,尚有22944件次群众来信未处理。

怎么办?怎样才能让人民群众的来信不再石沉大海?第十检察厅在最高检党组的大力支持下,大刀阔斧地进行了一系列改革:

——全厅人员重新组合,组建8个办案组,每个组负责3至4个省的来信办理工作,全员参与来信答复办理;

——通过聘用书记员、购买外包服务等多种方式,尽快解决来信处理前端力量不足问题;

——从10个来信较多的省份,抽调20余名经验丰富的检察干警,集中处理本省管辖范围的群众来信;

——制定信访案件繁简分流工作指引,实现简案快办、繁案精办,严把质量关,明确审查办理方式、标准、期限。

不仅如此,第十检察厅还设身处地为信访群众着想,推出了一系列暖心举措:改造12309检察服务中心大厅,降低窗台面和

桌子高度,方便当事人坐着反映问题、填写表格;设置律师专用通道,专门设立接待律师窗口、民营企业窗口、未成年人窗口;建设“候谈读书角”、律师接谈室、未成年人接谈室等……

“老百姓给最高检写一封信不容易,我们一定要以高度负责的态度认真办好每一封来信,能认真到什么程度,就得认真到什么程度。”这是第十检察厅对自身的严格要求。

2019年1月17日,全国检察长会议召开。最高检党组对全国检察机关提出要求:对收到的申诉,各地都要在一周内回复。紧接着,第十检察厅下发通知,要求深入贯彻落实最高检党组“群众信访件件有回复”的要求,明确提出压实工作责任,确保群众信访都在一周内回复、在三个月内完成办理过程或结果答复。

2019年全国两会上,最高检党组书记、检察长张军作出了“将心比心对待群众信访,建立7日内程序回复、3个月内办理过程或结果答复制度”的庄重承诺。

至此,这项工作在全国检察机关全面推开。

### 公平正义 “感受到”很重要

2019年的春节,是张大娘不愿再提的噩梦。2月4日除夕夜,她的儿子、儿媳被人残忍杀害,留下她和两个未成年的孩子相依为命。

张大娘已经65岁了,是一位普通农村妇女,孙子7岁,正在读小学,孙女15岁,即将上高中,老伴儿5年前因癌症去世,因治病欠下了不少债务。如今儿子儿媳被杀,这个家眼看就要散了。

在他的帮助下,张大娘给检察机关写了一封信,希望国家能够提供司法救助,救救他们这个陷在绝境里的家庭。

辽宁省朝阳市检察院收到来信后,立即与张大娘所在地的喀左县检察院联系,深入当地派出所、村委会、民政部门展开实地调查。

经查,张大娘家确实生活太困难了。检察院认为,本案不能简单作为司法救助案件,而应当与精准扶贫有效对接。最终,检察机关决定给张大娘及两个孩子申请国家司法救助,同时与喀左县民政局沟通,推动将两名未成年人确认为孤儿,每人每月可领取1000余元的基本生活费,还协调共青团组织给予两个孩子爱心资助。

“检察院的同志们前前后后不知来了我家多少次,给孩子们送衣服、送文具,还帮我们申请了司法救助。我孙子和孙女都说以后要好好学习,长大了也当检察官。”张大娘用最平实的语言表达她的感激。

“我去张大娘家送救助金那天,老人提前包好了饺子,满满两大盘,热气腾腾。我说不吃,你留着自己吃,她说,我都吃素20年了,这是肉馅的,特意给你包的。当时我眼眶就红了。”回忆起当时的情景,该案承办检察官云峰泪光闪烁。

习近平总书记说,努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义。公平正义如何“感受到”?就体现在每一个司法为民的细节上。

就在检察机关准备在2019年的工作基础上进一步推进“群众信访件件有回复”工作之时,一场新型冠状病毒疫情突然袭来,席卷全国。为了减少人员流动聚集,2020年1月29日,最高检发布公告:在新型冠状病毒疫情防控期间,最高检群众来访接待场所暂时关闭,以来信、网络和电话方式接待群众来访。

非常时期,非常之策。保障来访群众的身体健康,是眼下最重要的事儿。那么,“群众信访件件有回复”的承诺应当怎样做到?最高检的回答坚定又暖心:疫情防控期间,我们将严格按照“群众信访件件有回复”的要求,及时认真回复答复每一件群众诉求,一如既往地努力提供优质的检察服务。

(孙凤娟)

### 努力做到百分百

“最高检推出‘群众信访件件有回复’制度后,我们感觉难,真的很难,第一反应就是怎么可能?”福建省检察院第十检察部副主任吴展翼坦言,信访工作本就不易,如今要做到“件件有回复”,难度不可想象。

“群众信访件件有回复”制度推行过程当中,很多检察官的思想认识都在慢慢发生转变。

“一年来,随着‘群众信访件件有回复’工作不断向纵深发展,大家的思想认识也有了更高的提升,真真正正把以人民为中心落实到具体的一项项工作中。”最高检第十检察厅厅长徐向春告诉记者,这项工作既然做了,就要努力做到百分百。

福建省检察院党组书记、检察长霍敏也有同样的感受:“过去不敢说‘件件有回复’,现在既然做出了承诺,就要坚决干下去。在推行过程中,最明显的变化就是检察官从被动接受转变为主动去做,进一步更新了司法理念。”

“我父亲明明属于正当防卫,为何要判故意伤害罪,免于刑事处罚,应该改判无罪才对!”信访人陈某给福建省检察院写信,对其父亲涉嫌故意伤害一案进行申诉。

原来,2017年5月,李某酒后闯入信访人陈某家里,与陈某父亲发生争吵,李某先动手殴打了陈某父亲和母亲,陈某父亲后进行反击,双方扭打在一起。经鉴定,陈某的父亲和母亲损伤程度均属轻微伤,李某的损伤程度属轻伤二级。

2018年6月,检察机关以陈某父亲涉嫌故意伤害罪提起公诉,陈某父亲被判犯故意伤害罪,免于刑事处罚。陈某一家不服,也

想不明白,别人都打到家里来了,还手反击怎么还犯了罪?

陈某和父亲从此开始申诉。

2019年10月24日,福建省检察院副检察长叶燕培在12309检察服务中心接待了陈某。在认真了解该案案情并观看案发视频后,经过共同研究讨论,倾向于认定该案为正当防卫。最终,检察机关认定陈某父亲的行为属于正当防卫,不负刑事责任,决定对其不起诉。

“该案的改判对我触动太大了,真是进行了司法理念的洗礼,思想认识的升华。”该案承办检察官陈志裕告诉记者,有些时候,不是信访群众太固执,而是自身思想认识跟不上,今后要更加认真负责地对待每一件信访件。

努力把“群众信访件件有回复”做到百分百,不仅思想认识要提升,建章立制同样必不可少。

“我们制定了三级检察长抓信访工作的制度,要求重点案件检察长要亲自抓落实,同时建立了检察长研判调阅机制,定期对来信中的重大疑难问题进行分析,讨论矛盾化解方案。”辽宁省检察院控申部门负责人告诉记者,2019年,辽宁检察机关通过检察长研判调阅机制,处理重大疑难信访案件803件,接待群众信访1056件1368人。

无独有偶,福建检察机关也积极发挥检察长带头办案作用,组织开展“检察长大接访”。福建省检察院8位院领导全部参与接访,2019年共接访121件。”福建省检察院控申部门负责人告诉记者,福建检察机关正在推进三级检察院领导干部接访制度,研究

制定了《福建省检察机关检察长接待来访工作办法(试行)》。

重庆检察机关推陈出新,要求以办案的标准办理群众来信。“通过整合来信办理窗口,制定来信办理机制,加强来信办理工作培训,统一来信处理台账,我们对全市检察机关接收的5245件群众来信均在7日内进行了程序性回复,对受理导入法律程序办理的1546件群众来信,均在3个月内进行了办理过程或结果答复。”重庆市检察院第九检察部主任宋能君对全市的信访数据如数家珍。

记者在今年5月14日国新办举行的发布会上了解到,2019年3月至2020年3月,全国检察机关共收到群众信访971400件,均做到7日内“应回尽回”“能回尽回”;先后有139934件符合检察机关受理条件的案件满3个月答复期,答复办理结果或进展的有138967件,答复率为99.3%。

“做到‘群众信访件件有回复’,想想就知道有多不容易,检察机关敢于面对难题和困难,体现了新时代检察官干事创业敢担当的精神,值得我们点赞。”全国人大代表、福建省平潭综合实验区潭城镇东门社区党支部书记薛玉凤对此竖起了大拇指。

全国人大代表、中国科学院重庆绿色智能技术研究院微纳制造与系统集成中心主任史浩飞同样认为“群众信访件件有回复”工作难度不小:“检察机关应该压力很大,但是这项工作是真的做到了群众的心坎上。‘7日内程序性回复,3个月内实体性答复’很好地提升了群众的获得感和幸福感,是落实十九届四中全会提出的社会治理能力和治理体系现代化的重大而实在的举措。”