“三心”暖民心——新安县检察院坚持和发展新时代“枫桥经验”工作纪实

“我去过很多地方反映问题，第一次有人这么耐心地给我解释。无论最后结果如何，我都从心里感谢你。”信访人赵某某近日说。2023年8月，新安县检察院第五检察部主任陈振坤接待了信访人赵某某，他反映楼上邻居家噪声大，已经严重影响他的心理健康。其信访事项虽属辖外，但陈振坤为其指明了处理问题的法律途径，得到了充分认可。

这是新安县检察院坚持和发展新时代“枫桥经验”践行“三心”工作法的一个缩影。

2020年以来，新安县检察院以“实现矛盾就地化解”为目标，推出“三心”工作法，即“真心”办、“用心”办、“同心”办，切实将院领导包案办理首次信访工作制度优势更好地转化为社会治理效能，更深融入基层社会治理。2022年，该院检察服务中心被洛阳市委政法委评为“枫桥式”检察服务中心。

党建引领“真心”办

该院坚持党建引领业务，以“政治性更强、纪律性更严、工作要求更高”的政治自觉开展控申工作，推出党建与控申业务深度融合“日常三必有”和检察官联席会“三必谈”机制（控申案件处理过程必须有体现“人民群众是否满意”的文书材料，申诉案件审查报告必须有研判“信访风险、实质化解”的阐述内容，案件处理决定必须有“厚植党的执政基础”的思维格局；参加检察官联席会成员发表意见时，必谈如何实现“以人民为中心”思想的路径，必谈如何让当事人感受“公平、正义”的方法，必谈如何预判、稳控案件信访风险的措施），践行司法为民初心，纾解群众急难愁盼，厚植党的执政根基，擦亮“人民至上”底色。

一流服务赢民心。该院全力打造“智慧型”检察服务大厅，为群众提供线上线下全时段检察服务，让群众足不出户即可通过通信、网络平台反映诉求、查询案件进展、进行法律咨询和对检察工作、检察队伍建设提出意见建议。

司法救助暖人心。该院主动出击，与妇联等部门联动，确保符合条件的涉案人员“应救尽救”；将涉案贫困妇女、儿童以及病情危重急需救治的被害人作为救助重点，主动发现救助线索并启动救助程序。2022年10月以来，该院办理司法救助案44件，发放救助资金24.33万元。

反向审视找原因。针对每个刑事申诉案件，对原案办理各环节存在的问题进行综合分析，向院党组提交有情况、有对策的分析报告。加强对刑事申诉结案未息诉案件的分析研判，定期进行分析，为领导决策提供参考。通过对信访种类、特点、反映的突出问题及产生原因的实证分析，向有关单位、主管部门提出意见建议。2021年以来，该院共提出审视报告15件，推动全院检察工作良性发展。  
领导包案 “用心”办

该院完善领导包案办理首访案件长效机制，把院领导包案办理首次信访工作列入“一把手”工程，推出一次接访沟通、一次会商研判、一套化解方案、一套稳控措施“四个一”工作机制，切实将首办责任放在心上、抓在手上、扛在肩上、落实在行动上。充分发挥“关键少数”示范作用，班子成员既“挂帅”又“出征”，对于分包案件切实做到亲自接待、亲自办理、亲自协调，切实将信访案件化解在首访，实现了涉检越级赴省、进京“零上访”。

推出检察长接访下访机制。坚持领导接访和下访相结合，严格落实“检察长接待日”制度，明确每周三为检察长接访日，公开接访时间、地点、接访人，规范填写刑事申诉、国家赔偿、立案监督“三类案件”登记表，确保底数清、情况明。做好带案下访工作，重心下沉、关口前移，用检察长下访减少群众上访、用力量下沉减少信访上行，做到真办案、真上心、真化解。

建立“一书一函一账双评”督办落实机制。首次信访案件受理后，及时制作《院领导包案办理首次信访案件通知书》，告知信访人包案领导；以提示函形式告知办案领导办理节点、案卡填录等工作要求；建立工作台账，明确包案领导、明定办理期限，由专人实时跟踪、动态更新，确保真包案、真化解；强化底线思维和风险意识，包案领导对已办结的首次信访案件进行风险评估，案管部门进行案件评查，督促严格落实“每案必评、实质化解”。包案领导所办理的刑事申诉案，审查结案的，申诉人均息诉罢访。

借助外力“同心”办

该院邀请人大代表、政协委员、人民监督员、律师等参与化解信访案件，同心同向发力，取得了良好的社会效果。

老韩是一起故意伤害案的被害人，因不服检察院的审查结案处理结果，向上级检察院信访。得知情况后，为促进案结事了，该院第五检察部主任陈振坤约老韩到单位见面，但老韩因病无法到场，经老韩同意，预约了上门听证。次日，陈振坤邀请两名律师和老韩居住地社区工作人员一同前往老韩家中。老韩及老伴儿对大家的到来十分感动，但在提到自己的案件时，依然气愤不已。经沟通交流，陈振坤得知了老韩上访的真实原因，是对法院与申诉案有一定关联的民事执行行为不满。陈振坤当即与案件执行法官联系，得知老韩的执行案件前期经过调解结案，现在老韩提出新情况，可以恢复强制执行。经劝说，老韩表示愿意向法院申请恢复执行，不再向检察机关信访。上门听证结束后，陈振坤立即与单位民事检察部门取得联系，共同督促执行法官依法执行老韩的民事案件。

坚持“每案必听证”制度。让公开听证成为提升办案质效、助推矛盾化解和息诉罢访的利器。积极拓展社会力量参与听证渠道，公开选拔社会听证员49名，灵活运用简易听证、上门听证等形式，有针对性地邀请人民监督员、律师、行业专家等担任听证员，促进依法办理、第三方评判、群众见证等形成合力，让信访人打开“法结、心结”。2022年以来，该院所办理的7件立案监督案件，均为不支持信访人的控告理由，经公开听证后，均息诉罢访且无再次信访。

建立律师参与化解和代理涉法涉诉信访案件制度。强化检律协作，通过邀请律师代表参加公开听证会、检律会商等，让律师零距离监督检察工作。会同司法局出台律师驻点值班工作制度，由司法局每周三指派一名骨干律师到12309检察服务中心值班接访，不断完善以律师为主体的第三方参与涉检涉诉疑难信访案件的接访、审查、答复和化解机制，增加办案透明度和说服力，促进案结事了。实行刑事申诉案件受理环节律师代理申诉告知全覆盖，重点引导刑事申诉案件信访人委托律师代理申诉。2022年以来，律师参与化解信访案件12件，提升了释法说理效果，促进矛盾就地化解，有力维护了社会稳定。

创新推出心理疏导机制。该院携手县心理咨询师协会，筛选本院6名持有心理咨询师证书的干警组建心理服务团队，加大对信访群众的心理疏导和释法说理力度，甄别其核心诉求，化解其不良情绪，平和其心态，使其回归理性，定分止争。对作出不支持申诉人申诉理由的审查结论的案件，通过心理疏导+释法说理，最终促使申诉人认可检察院的审查结果，实现息访罢诉。

来源：新安县人民检察院微信公众号