

“法结”解了，心里也敞亮了

上海检察机关践行“枫桥经验”，让矛盾纠纷高质效化解



陈思群检察长在听证会上进行释法说理

□法治报记者 夏天

“老先生，您可以讲家乡话，太仓离我们很近的，我们听得懂。”近日，在上海市人民检察院第一分院（以下简称“一分院”）12309 检察服务中心听证室，院党组书记、检察长陈思群就一起医疗损害责任纠纷民事监督案主持公开听证，亲切引导一对来自江苏的当事人沈阿姨夫妇充分发表意见。

在一分院党组的带领领导下，该院各业务部门切实把践行新时代“枫桥经验”作为检验主题教育成效的“试金石”，综合运用公开听证、司法救助、检调对接、一体化办案等多元方式高质效化解矛盾、消弭分歧。今年以来，该院已对控告申诉信访等 45 起案件进行公开听证，实质性化解 12 起各类民事行政争议案件，促成 5 件刑事申诉案达成和解，妥善化解了劳务争议、兄弟矛盾、邻里纠纷，维护了因案致困妇女、低保困难家庭等合法权益。



郑永生副检察长主持召开重复信访案件研判会



殷勇忠副检察长接待民事申请监督案件当事人



检委会专职委员吴燕积极促成刑事申诉当事人和解

检察听证 提升人民群众感受度的最直接手段

“我们都是农民，没什么文化，但是我们也讲道理，医院只要承认有错就行了，但是医院的态度一直很差，我们不明白。”沈阿姨在听证会上诉苦道。据悉，2017 年 6 月，沈阿姨因视网膜脱落并发白内障，至上海某医院更换左眼人工晶体术后效果不佳，双方产生纠纷，沈阿姨将医院告上了法庭。经鉴定，医院诊疗行为符合规范，不属于医疗损害。一审法院据此驳回诉请，沈阿姨提出上诉及申请再审均未获支持后，向检察机关申请监督。

考虑到这是一起持续多年的争议性复杂案件，仅靠书面审查作出结案决定，往往很难做到案结事了，一分院决定采取公开听证方式，为医患双方搭建交流平台，邀请市人大代表、政协委员、长宁区医患纠纷调解委员会调解员作为听证员，努力让当事

人更深入地了解案件的是非曲直，既解“法结”，又解“心结”。

听证会上，检察官引导双方充分发表意见，设身处地疏导情绪，耐心细致释法说理。各听证员对当事双方进行提问并充分评议，形成具有重要参考价值的听证意见。经调解，院方与沈阿姨达成和解。“这次我全听明白了，心里也敞亮了！”沈阿姨也终于露出笑容，当场撤回监督申请，一场持续了 6 年的医患纠纷得以成功化解。

“老百姓遇到争议，往往喜欢‘找个人评理’，检察机关要畅通诉求表达渠道，让各方坐下来‘打开天窗说亮话’，积极消除分歧、促成和解；还要努力‘延续服务’，尽最大可能帮群众解决困难，让群众带着诉求来，怀着满意走。”陈思群检察长在听证会最后说道。

按照最高检“高质效办好每一件案件”的要求，检察官前期已赴江苏太仓实地走访调查，了解到沈阿姨除养老金外无其他生活来源，家庭经济困难。检察官积极协助沈阿姨申请国家司法救助，用检察环节的“暖心钱”助其渡过难关。考虑到沈阿姨左眼视力基本丧失，检察官还主动联系属地村委会等部门，协调多方对沈阿姨开展日常生活关心、困难帮扶。

这样的“延续服务”在一分院已经不是第一次了，院领导此前多次强调，办案人员要对已经化解的案件持续跟踪关注，做到主动回访、主动关心，让群众持续感受到党和国家机关的关心重视。如在办理最高检交办的林某某信访案件中，进行司法救助的同时，结合脱贫攻坚行动，协调当地政府部门将林某某一家纳入低保范围，长远解决了其特殊经济困难。

调研致用 一体化推进检察信访工作现代化

一名贫困低保户家庭的“顶梁柱”被杀害，其家庭成员却未获犯罪嫌疑人赔偿，后续生活困难。此时，由分院和基层院两级检察机关联合启动司法程序，及时发放的司法救助金，就如同对这一不幸家庭的“雪中送炭”。这是日前陈思群检察长以“四不两直”形式到徐汇区检察院 12309 检察服务中心开展调研时，实地遇见的一场司法救助宣告活动。

据悉，一分院在办理徐汇区院报送审查起诉的一起故意杀人案中，发现被害人家庭系建档立卡贫困户和地方低保户，因未获得犯罪嫌疑人赔偿，家庭后续生活困难。根据被害人家属申请，一分院联合徐汇区院启动司法救助程序。两级院承办检察官通过电话沟通、走访调查等方式，了解到被害人系家中唯一收入来源，家中尚有一未成年女儿，母亲系多重二级残疾人员，父亲常年患

病，符合司法救助条件。检察官当日就向被害人家属宣布了司法救助决定，并将司法救助金发放到申请人账户。

“两级院联动开展司法救助，是检察一体化办案的有益实践，能有效缓解基层院救助资金不足的困难，体现司法救助救急难、扶危困的重要功能，既彰显了党和政府对于弱势群体的民生关怀，又有利于促进社会和谐。”陈思群检察长在现场对这项工作表示了肯定，提出要充分发挥区院在特殊群体司法保护领域传统优势和属地联系优势，将司法救助工作与助力乡村振兴、关注困难妇女、保障未成年人合法权益等重点专项活动相结合，通过上下联动、跟踪回访、资金监管等多元举措做实救助工作。

结合调研中发现的两级院在办理群众信访、推动矛盾多元化化解等方面的经验做法和瓶颈难题，

一分院调研组坚持边学习边调研，边检视边整改，主动开门整改，让群众评判和检验，切实把“问题清单”转化为提高法律监督质效和服务群众能力的“成效清单”。

信访工作是送上门的群众工作，也是检察机关“家门口”的调查研究。对于如何做好调研成果转化应用的“后半篇文章”，一体化推进检察信访工作现代化，一分院党组已经有了思路和举措：分院和区院要牢固树立“一体化”理念，推出更多惠民生、暖民心的检察为民举措，努力把矛盾化解在源头、化解在基层；分院要更好发挥承上启下作用，提升对区院业务指导的专业化、精细化程度，主动了解和回应辖区院需求；要积极探索数字化技术助力“零距离服务”，不断推进 12309 检察服务中心数字化升级改造和数字化治理应用场景建设，为群众提供更加高效、便捷、优质的检察服务。

建章立制 将主题教育成果转化为工作实效

今年是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60 周年和习近平总书记指示坚持和发展“枫桥经验”20 周年。检察机关践行新时代“枫桥经验”，充分运用法治思维和法治方式妥善化解矛盾纠纷，有助于从根本上提升检察工作质效。

一分院党组牢固树立全院“一盘棋”思想，院领导充分发挥示范引领作用，带头包案办理疑难复杂信访案件，各部门主动跨前一步，合力破解难题，确保如期按要求完成攻坚行动。同时以正在开展的主题教育为契机，不断加强理论学习、深化调查研究、检视整改问题、认真建章立制，制定出台了《院领导包案办理信访案件工作办法（试行）》、《关于规范行政争议实质性化解工作的指导意见》等，推动涉法涉诉信访矛盾在法治化轨道上解决。

主题教育开展期间，该院第

五检察部针对民事行政检察案件重复信访多、化解难度大的情况，积极探索完善民事检察和解制度，不断健全多元纠纷解决机制，综合运用公开听证、司法救助、检调对接、一体化办案等多元方式高质效化解矛盾纠纷。今年以来，已实质性化解 12 起各类民事行政争议案件，妥善化解了劳务争议、兄弟矛盾、邻里纠纷，切实维护了因案致困妇女、低保困难家庭等合法权益，多名当事人送来锦旗表示感谢。

该院第七检察部创新方法、

优化举措，把接待窗口“为民办实事”实践活动和“心桥”支部品牌创建相结合，在信访接待大厅设置党员先锋岗，接待时主动“亮身份、亮标准、亮承诺”；创新信访矛盾源头性化解机制，与长宁区司法局、人民调解委员会等共建签约，搭建检调对接常态化工作平台，探索律师驻点参与信访接待制度，联合多方力量推动矛盾实质性化解；持续深化检察听证创新，通过公开听证、上门听证、远程听证、简易听证实现“应听尽听”，今年共开展控告申诉信访等案件公开听证 45 次。

