

接电37400多个,接访9600多起

火了15年,“白云热线”再续新篇章

齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 李怀磊 通讯员 王伟林

“接听服务电话37400多个,接待来访9600多起,解答网络咨询13000多个,回复信函1700多封,开设法治课堂,成立教育基地,举办法治教育报告会290多场……”

先后被评为“全国法制宣传教育先进单位”、“全国青年文明号”、“全国检察机关文明接待示范窗口”、“全国工人先锋号”、“庆祝改革开放40周年感动山东群体”等多项荣誉。

上面这一串串数字和荣誉,是“白云热线”自2003年成立以来提交的一份份答卷。“有限的职责、无限的服务。”15年来,在这一服务理念带动下,“白云热线”从一个人到一条线、再发展成一张网,成为“枫桥经验”在聊城生根发芽的生动体现和12309检察服务热线的聊城升级版。

创新工作体制机制 热线不断“提档升级”

聊城市检察院高度重视“白云热线”工作,特别是新一届党组成立以来,创新工作体制机制,推动热线在新起点上不断创新。通过打造便捷高效的受理平台,实现全市“白云热线”与12309检察服务热线并线管理、深度融合,形成由市院统一指挥、统一协调、统一管理的工作格局;完善热线一站式受理体系,推广运用“白云热线”网上受理平台和远程视频接访系统。通过建立规范有序的办理机制,建立信访事项分流办理制度,创新实行双向预约接访机制,实行“4+1”约访模式,有效提高了接访的针对性,减轻了上访群众的诉累。通过健全落实反馈制度,探索实行动态管理、跟踪督办、及时反馈制度,落实好检察官以案释法制度,热线工作人员与业务部门的主办检察官共同接访,共同答复,提高了释法说理工作的针对性和说服力。

“白云热线”还通过构建“联动化解,矛盾调处,帮扶和解,随案说法”四位一体群众工作机制,积极推行信访案件公开审查等制度,采取律师参与包案、司法救助等多种形式,加强与外部联动部门及人民调解组织的联系沟通,搭建检调对接平台,构建大信访工作格局。与公安、法院、民政、妇联等部门构建帮扶和解联动机制,积极开展司法救助工作,形成了“经济救助、心理疏导、特殊帮扶、亲情关爱”相结合的多元化救助模式,去年以来,聊城市检察机关共办理司法救助案件283件,发放救助金167万元,有效缓解了案件当事人、信访人生活困难,促进了社会和谐。

坚持立足检察职能 不断延伸服务领域

成立十五年来,“白云热线”注重对群众反映突出问题的归类研究,从中总结发现社会矛盾的新动态和新趋向,把影响社会和谐稳定的问题发现萌芽和初始阶段,为领导决策提供参考依据,当好参谋助手。“白云热线”延伸法律服务保护“绿色菜园”的经验做法被新华社《内部参考》刊载,市委领导予以批示,主管部门专题整改落实。

长期以来,热线认真受理群众诉求,对于群众反映强烈的涉黑涉恶、食药安全、生态环境、扶贫攻坚等领域的控告、申诉,优先接待、优先办理;对于在接访过程中发现的有关单位和部门在社会治理防控体系建设等方面存在漏洞以及司法机

关、执法机关在司法或执法过程中存在的不规范等问题,及时行使检察建议权,实现精准监督。

热线成立了“白云党员工作室”和“念以新工作室”,面对面为群众答疑解惑;建立“流动服务热线”,组织检察人员下乡村,到社区,进村入户,送法上门,结合“1+1”好支部共建,把法律服务做到“村头、街头、地头”;与重点企业建立经常性联系制度,主动帮助企业解决实际困难;深入开展“法律宣传进校园”、法制课堂等活动,推进“和谐校园、安全校园”建设。

推广热线全市开展工作 进一步提升服务水平

为进一步总结“白云热线”成立15年来的工作经验,推动新时代热线创新发展,积极打造聊城检察版“枫桥经验”,聊城市院研究制定了《关于进一步加强和改进“白云热线”的意见》,并于2018年12月29日,召开了新时代“白云热线”座谈会,市院党组书记、检察长王钦杰对如何在新时代传承和发扬好白云精神,不断推动热线工作创新发展提出新的要求。

根据意见,为进一步提升“白云热线”服务水平,将认真落实“白云热线”首问负责制,坚持以人民为中心,树立“一趟不用跑,最多跑一趟”、“信访到我这里停止”的理念;进一步健全完善双向预约接访制度,严格落实“四下基层”、预约接访、下访巡访,畅通群众诉求渠道,用真情实感赢得群众的尊重和信任;积极学习借鉴白云“八心”工作法、念以新“八要”工作法,总结热线成立15年来的好经验好做法,在广泛征求意见的基础上,提炼形成“白云热线工作法”,进一步丰富“白云热线”内涵,提升服务群众的能力和本领,并推广指导全市“白云热线”开展工作。

同时进一步完善热线一站式受理体系,以“白云热线”“白云党员工作室”为基础,依托“两微一端”、12309检察服务中心网站和远程视频接访系统,打造“信、访、网、电、视频”五位一体受理方式,提高热线受理工作效率;坚持群众诉求规范化办理,实现网上登记、流转、办理、跟踪、督办和反馈,落实台账式管理及销号制度,确保受理事项及时分流、及时处理、及时反馈。再者,积极推动体制机制创新。加强上下级之间、与本院各部门之间的内部协调联动,通过统一受理、内部流转、部门联动,增强热线受理事项的办理质效;加强外部协调联动,对接市长热线、工商12315、行政服务大厅、工商联等服务热线(部门),探索建立与司法、人民调解组织的联



“白云热线”开展工作现场。

动机制,实现群众来电及时转办、群众困难及时解决,真正为群众提供高效服务;建立健全督办反馈制度,对于群众反映的问题,实行动态管理、跟踪督办、及时反馈,确保事事有着落、件件有回音,切实增强“白云热线”服务群众的实效性,提高群众满意度。

围绕大局服务重点 进一步深化服务成效

“白云热线”将立足检察职能,进一步深化服务成效。利用通过热线收集的信息资源,注重对群众反映突出问题的归类研究,从中分析社会矛盾的新动态和新趋向,以及人民群众的新要求和新期盼,形成有深度的调研报告或意见建议,为党委政府和有关部门决策提供参考依据。同时围绕监督职能,深化服务层次。积极发挥热线群众诉求受理平台作用,对于群众反映强烈的涉黑涉恶、扶贫攻坚、破坏和影响生态文明等的举报、控告、申诉,建立快速受理、快速查处、快速反馈的“绿色通道”;充分发挥控告申诉检察职能作用,认真排查相关领域社会治理的矛盾隐患,针对监管漏洞,积极运用检察建议等法律监督手段,督促有

关部门依法履行职责,加强监管治理,从源头上防止和减少矛盾纠纷的发生。同时将加快构建具有“白云热线”特点、多方参与、多元化解的工作体系;加强与公安、法院、司法、综治、街道、社区等部门的合作,积极引入人民调解、律师参与化解,搭建检调对接平台,综合协调各方面力量,形成工作合力,构建大调解工作格局,努力把矛盾纠纷吸附化解在当地。

热线将围绕检察工作,延伸服务领域。坚持热线“五个延伸”,即坚持热线向基层延伸,积极化解矛盾,定纷止争;坚持热线向社区延伸,建立“流动服务热线”,组织检察人员进村入户,送法上门,做好法律咨询服务;坚持热线向企业延伸,建立与重点企业联系制度,问计问需,主动帮助民营企业解决实际困难;坚持热线向学校延伸,依托青少年法治教育基地,深入开展“法律宣传进校园”、法制课堂等活动,推进“和谐校园、安全校园”建设;坚持热线向监管场所延伸,维护被监管人合法权益。

让热线更“热” 打造过硬队伍

为加强组织领导,打造过

硬“白云热线”队伍。“白云热线”加强人员配备,安排责任心强、业务能力强的同志负责热线工作,确保为群众提供快捷高效的检察服务。同时大力弘扬白云精神,充分发挥全国模范检察官白云、念以新的示范引领作用,大力宣传和弘扬“敬业、公正、爱民、自律”的白云精神,广泛开展争做“白云式检察官”活动,引导广大干警“人人争做白云,时时争做白云”,从自身做起、从小事做起,积极开展排忧解难、帮扶救助、便民利民等道德实践和社会志愿活动,努力把“白云热线”打造成为检察机关践行社会主义核心价值观的重要阵地。

在加强热线队伍素质能力建设方面,严格落实市院党组“勤早快好、严实新高”的工作要求,以高度的责任心处理好群众的每一项诉求;加强学习培训和岗位练兵,努力提高为群众服务的水平和能力。加强热线宣传工作。充分利用媒体资源宣传热线的工作职责、工作方式、受理途径,扩大热线的社会影响力,让品牌更响,热线更热。