

根河市人民检察院便民措施

1、提升群众信访软环境，全面改造完善 12309 检察服务中心，设置安装监控系统和安检系统等智能化安检设施，确保来访群众人身安全；针对根河市地处高寒地区的实际安装新式暖气片，方便群众取暖；设立等候座椅，配备复印机、饮水设备、雨伞、防滑地毯、应急药品、轮椅、矿泉水等便民设施，方便来访群众；设置便民服务宣传栏、触摸屏，放置来访须知、12309 检察服务中心信访受理范围、投诉指南等制度，方便来访群众查阅，引导群众依法依程序表达诉求。

2、提升接访人员服务水平和能力，定期对 12309 检察服务中心接访干警进行工作礼仪和业务培训，按照爱心、耐心、细心、责任心的“四心”要求，规范接访人员言行举止。工作人员不断增强为人民服务意识，学习并践行《检察机关文明用语规则》，做到热情接待、文明礼貌、态度诚恳，对工作职责范围内的事情要认真负责、高效办理，对工作职责范围外的事情也要积极引导、提供帮助，让人民群众感受到检察温度，进一步提升检察机关的社会满意度。

3、实现群众办事“最多跑一趟”，优化窗口服务，将实体大厅法律咨询、控告申诉、国家赔偿与国家司法救助、案件管理、律师接待、未成年人司法保护等功能，与根河市检察院网上案件信息公开、网上信访、未成年保护专区、公益诉讼线索、人大代

表政协委员联络等内容优势互补，建设 12309 “实体、网上、掌上、热线”四位一体检察服务格局，为群众提供更多选择。

4、增强涉法涉诉信访办案效果，严格落实“两见面”“双告知”制度，承办人在案件受理和审查终结两个阶段必须与信访人见面，将事实、证据和法律适用向信访人进行详细阐述；压实首办责任制，案件承办人须主动协调相关部门，把办案工作与释法说理相融合，将依法处理与解决实际困难有机结合；邀请人民监督员、律师、信访人、司法机关原办案人对案件进行听证、审查，坚持“能听证、尽听证”。

5、促进工作常态化、规范化，全面落实“群众信访件件有回复”工作机制，规范登记信访事项，7 日内做到程序性答复，属检察机关管辖的信访事项均在 7 日内移送本院责任部门承办，承办部门须在 3 个月内依法答复办理进展或结果，确保信访案件回复率、答复率达到 100%。

6、保障律师权益，接受律师监督，通过设置案件信息公开电子屏、微信公众号等平台及时公开案件进展情况、法律文书等，方便律师查询；为律师阅卷免费刻录光盘，依法保障律师在诉讼活动中的查询、会见、阅卷等基本执业权利；邀请律师参与案件公开审查和听证、参与见证认罪认罚案件和案件质量评查，监督司法办案。

7、加大国家司法救助办案力度，开展以低保户、残疾人、军人军属、未成年人为主的司法救助线索摸排和办理工作，加大

救助力度；常态化开展司法救助案件公开听证，邀请人民监督员、教育干事、社区主任、被救助对象亲属等人员参与，增强办案透明度；对被救助入积极落实“一次救助、长期关怀”政策，与被救助入所在辖区及相关单位加强联系，形成多元救助合力，解决被救助入实际生活困难。

8、提升民营企业服务环境，在设置民营企业法律服务“绿色通道”，对涉民营企业的信访案件高度重视，优先办理，依法保障民营企业合法权益，维护民生和社会稳定大局。