

# 当好检察院的“业务大管家”

## ——记石家庄市桥西区人民检察院综合业务部主任李娟

□ 河北法制报记者 段美

每天清晨，宽敞明亮的石家庄市桥西区人民检察院12309检察服务中心案管大厅里，第一个出现的一定是一位美丽的女检察官忙碌的身影，她就是李娟。

李娟，1998年大学毕业后进入石家庄市桥西区检察院工作，现为该院综合业务部主任、检察委员会委员、一级检察官。从检20多年的她，有着批捕科、反贪局、预防科、控申科和案件管理办公室等多部门的工作经历，在每一个平凡的岗位上都绽放出了不平凡的精彩。

李娟先后带领控申科、案管办、综合业务部连续多年获得石家庄市检察工作考评第一名，控申接待室荣获“全国文明接待室”，案管办荣获“石家庄市三八红旗集体”。李娟个人被石家庄市委政法委评为“业务能手”、荣获市检察院嘉奖、入选全省检察理论人才库。

### 勇挑重担 开创工作新局面

2013年，案件管理机制改革在全国检察机关大刀阔斧进行，经桥西检察院党组充分酝酿，综合素质过硬的李娟被安排到新成立的案件管理办公室担任主任一职。与任何改革一样，案件管理机制改革伊始充满着艰辛，没有任何可借鉴经验，作为全国首批案管人的李娟以强烈的担当意识，经过深入调研、科学论证，逐渐形成了流程和实体管理相统一的案管改革新思路。

在12309检察服务中心建设中，案管大厅作为重要组成部分，承担着案件受理、律师接待、结案审核等多项重要职能，并已成为检察机关

的窗口。李娟根据案管职能提出了建设全市一流案管大厅的方案，并敏锐捕捉到科技信息化是今后案管工作方向。经多方调研，该院在全市率先引进“案管机器人”，可实现人机对话、法律咨询、业务引导、律师阅卷，大大提升了12309检察服务中心的科技化水平。前来办理业务的公安民警、律师、当事人对案管大厅工作环境和检察机关的“一站式”服务赞不绝口。

### ■“管”字当头 构建工作新格局

制度建设是监督的起点。“案管工作基础，在于自身管理的完善。”为此，李娟加班加点先后起草了《案件管理办法试行》《案件评查规定》《流程监控管理办法》《辩护人、诉讼代理人接待办法》等多个制度文件，为案管各项监督职能的开展打下了坚实的基础。

通过调查研究，她提出将“流程监控”和“案件评查”作为加强管理、监督，提升司法规范化水平的重要抓手。在流程监控工作中，她提出案管办的专职流程监控员和各业务部门的兼职流程监控员相结合的工作思路，推行案管办流程监控员“每日一案”、业务部门流程监控员“每周一案”的网上案件抽查监控制度，对抽查案件的重要流程节点、文书制作、文书审批、案卡信息填录等重要内容进行同步监控，及时发现和纠正办案瑕疵，使案件有序规范运行。

案件评查，是对办结案件实体和程序进行全面评价的一项重要工作。为了解决基层院案多、评查员不足问题，李娟积极协调上级院，率先在全市使用“案件质量评查系

统”，依托信息化对案件质量进行客观评价，取得良好效果。她还创新评查方式，外聘人民监督员、律师、法律学者担任兼职评查员，提升外部监督力度，积极打造“阳光司法”。在省市政法委组织的案件评查中，该院的案件质量多次排名全市检察系统第一名。

近两年，李娟创新性地将《业务数据月报》《业务工作专报》作为日常全面管理业务工作的抓手，运用统计分析的方法，对办案活动中形成的案件信息数据进行分类整理、汇总描述、量化分析，反映业务运行情况，研判业务运行态势，提出对策建议，成为领导决策的重要依据。

### ■真情服务 打造文明接待窗口

“用我们的真情接待每一位来访者，真心为他们服务。”这是李娟对案管大厅工作人员的要求。她制定了《文明接待公约》，并率先垂范，热情周到、专业耐心的服务受到了一致好评。

李娟将打造人性化的检察窗口作为案管工作的标准，主张用情、法、理疏导前来查询案件信息的当事人，并为律师提供最及时有效的服务。她提出“首问责任制”，要求案管工作人员谁接到的律师或当事人电话谁负责最终答复；她提议建立“检律沟通平台”微信群，及时向律师推送案件程序性信息，使得律师及时获得代理案件的第一手信息；她运用互联网思维建立“远程听取律师意见室”，通过云视频会议系统，为律师与检察官零距离沟通提供了极大便利；她联合宣传部门、业务部门，将枯燥的数据、生冷的案例变成了生动又易懂的警示故事，引

导群众遵纪守法。

### ■甘于奉献 书写无悔人生

在检察机关统一业务应用系统上线运行前夕，为了让桥西检察院的案件在系统上规范运行，李娟加班加点仔细研读操作流程、反复学习培训资料，并组织各业务条线进行实战演练，经常加班到夜里。

一次晚上回家的路上，李娟不小心脚踝崴伤，但她第二天忍着剧痛坚持上班。两天后，疼痛难忍的她不得不去医院检查，结果诊断为骨折，医生责问她为什么伤得这么厉害还不及时就诊。石膏固定后，医生反复叮嘱她要卧床休养，可是她每每想到院里繁重的工作任务便无法安心养伤，仅休息了一周便带着伤病返回了工作岗位。上下班时家人推着自行车接送，中午同事帮忙打饭，就这样本应两个月即可恢复好的伤病，直到半年过去她走路依然困难。

当前，检察机关的案件管理工作已经进入全面提升、创新发展的新阶段。李娟正在探索建立以检察权运行规范化、管理科学化、监督制度化为目标的检察业务管理体系。为保证统计数据准确，每天案管人员在解决数十项问题、审查上百张案卡、上千个数据项中度过。作为高检院“检答网”河北省解答组专家，她白天忙工作，下班后认真解答每一个问题，解答内容均获几百名干警点赞。

这就是桥西区检察院的“业务大管家”——李娟。作为石家庄桥西检察的第一代案管人，她坚守着“惟愿司法俱规范，不辞辛劳不畏难”的承诺，践行着自己的无悔人生。



故事坊

## 一起主动放弃申请执行的案件

□ 通讯员 田冀 王艳静  
河北法制报记者 陈兆扬

“看到法院执行干警这样辛苦为我们解决矛盾、化解纠纷，我深受感动，我愿意用行动来支持你们的工作……”10月11日，申请执行人钱某一面在结案笔录上签字，一面真诚地对任丘市人民法院执行干警们说。

钱某家住任丘市某村，平时用燃气罐做饭。今年7月，钱某燃气用完后需要更换燃气罐，就找到经营更换燃气罐业务的刘某上门为其操作。原本是一次再正常不过的换罐，却不想做饭时燃气罐突然起火，钱某被烧伤。虽然火灾只造成钱某轻微烧伤，但却造成医疗损失3700余元。愤怒的钱某联系刘某与其交涉，但刘某认为其操作规范，否认是其行为所致，百般推脱不愿赔偿。钱某无奈，只得将刘某诉至任丘市人民法院。

由于现场已遭到破坏，且燃气设备陈旧，鉴定困难，在庭审过程中，法庭不能认定刘某负此次事故的全部责任。但法庭查明，刘某与此次事故存有因果关系。综合各种因素，任丘市人民法院依法判决刘某酌情赔付钱某损失1800元。判决后，刘某没有上诉，但也不予赔偿。

鉴于此，9月22日，钱某向任丘法院申请强制执行。任丘市人民法院执行干警受理案件后，线上线下采取了一系列执行措施，不想非但没有查到刘某财产，反而查出刘某还有很多的欠款。原来，刘某并非任丘本地人，没有固定工作地点，也没有稳定收入，平时以打点零工为生。事故发生后，刘某连送燃气罐的活儿也辞了。执行干警多次到其家中执行，都吃了闭门羹。

案子不能尽快执结，引起钱某的不解。钱某于是频频来到法院，找执行干警催问案件进展情况，并质疑法院执行有问题。对此，执行干警一边安抚钱某情绪，一边再次到刘某家中寻找。尽管依旧吃了闭门羹，但幸运的是这次碰到了刘某的一个老乡。执行干警从刘某老乡那里得知，刘某家里的老人正在任丘市一家医院住院，刘某一直在候候老人。执行干警立即来到那家医院找到刘某。在告知刘某案情的进展及刘某将要承担的法律后果后，刘某一脸沮丧地说：“法官，我现在所有的精力都在老人身上，其他的事我真的顾不了了。为了给老人看病，我已经借了不少钱，眼下真是力不从心了。”见此，执行干警给刘某送达了执行通知书、报告财产令等材料，并做了执行笔录后离开。

一方是申请执行人不理解，一方是被执行人确实存有困难，面对此情况，执行干警决定带申请执行人见证执行。当执行干警带着钱某来到刘某面前时，钱某先是恼怒地指责了刘某一通。刘某一边听，一边为难地对钱某说：“钱哥，真对不起，这事儿给你造成伤害了。可我也不是故意的，纯属意外。你看我家老人躺在病床上，我也没时间料理其他的事儿，你就多担待吧。”听了刘某一席话，恼怒的钱某渐渐平息了心中的怒气，并走出了病房。

回到法院，执行干警把查询到刘某的反馈资料和多次到刘某家周边调查的情况展示给了钱某。同时表示，如果钱某实在困难，法院可以就这个案件给他申请救助。看到刘某的家庭现状，特别是见证了执行干警的一片诚心，钱某感动了。他对执行干警说：“小刘的行为确实太可气，不过他家情况我也看到了，这次他的态度很好。主要是我见证了这次执行后，被你们的这种责任心和工作态度深深感动，我决定放弃对小刘的执行权利，也不要救助了。”

一起十分棘手的执行案件，就这样画上了圆满的句号。

# 群众满意我心安

## ——记滦南县公安局安各庄派出所社区民警常铭杰

□ 张怀平 李跃安

今年39岁的常铭杰，是滦南县公安局安各庄派出所的一名社区民警。自2008年7月参加公安工作以来，无论在哪个岗位上，他都以“警服穿在身上，百姓在我心中”为工作理念和目标，时刻把百姓安危冷暖放在心头、扛在肩上，在平凡的岗位上谱写着“亲民爱民之歌”。

### ◆心中揣着“一团火”

老百姓的事儿再小也是大事，一会儿也拖不得、等不得，必须下“实招子，干好！”这是常铭杰从警的“座右铭”。在多年的工作实践中，常铭杰总结出了“三多”“三心”“四勤”和“一随访”的群众工作法。“三多”即对群众多一些笑脸、多一声问候、多一些关爱；“三心”即爱心、同情心、责任心；“四勤”即手勤、腿勤、眼勤、口勤；“一随访”即把警务工作延伸到群众家中，随时走访，做到“大事马上办、小事盯着办、急事紧着办”。

有一年冬天临近过年的时候，常铭杰接到报警，30余名农民工在电

话里向他求助：他们因讨薪和老板发生争执，说如果得不到解决就要去上访。常铭杰赶到现场后，发现这些农民工围堵了企业老板办公室，而该企业老板则以眼下没钱为由，拒不偿还工钱。年关临近，拿不到工钱的农民工情绪十分激动，矛盾一触即发。常铭杰一面安抚农民工们的情绪，一面从情理和法理两个方面做老板的工作。经过一个晚上耐心工作，老板终于答应付给农民工工钱。拿到工钱的农民工们说：“这回要不是常警官真心为我们办事儿，这个年我们肯定过不好！”

### ◆化解矛盾有“真经”

常铭杰在多年的工作实践中，还探索出了一套调解矛盾纠纷的“真经”，即“四步调解法”。第一步：“祛火减压”；第二步：“速战速决”；第三步：“将心比心”；第四步：“一气呵成”。参

加工作以来，他依靠“四步调解法”化解了数不清的“家长里短、鸡毛蒜皮”。因他在矛盾调解中秉承着公平、公正的原则，所化解的矛盾纠纷没有一起因调解不当或不公引发群众上访

投诉。群众们都说：“别看小常警官年纪轻，化解矛盾纠纷还真有一套！”

今年3月份，常铭杰接到辖区一妇女报警求助，有人从2019年开始多次在网上对其进行辱骂，使自己的身心受到严重伤害，要求派出所进行处理。接到报警后，常铭杰开展调查，最终找到“幕后之人”——竟然也是住在附近的一名女子。随着调查的深入，常铭杰发现报案人也曾经在网上辱骂过对方，按照规定双方当事人都应该接受处理。常铭杰考虑到两人同住一地且两家相距不远，抬头不见低头见，冤家宜解不宜结，就本着“大事化小小事化了”的理念，多次做两人工作，进行调解。经过常铭杰的努力，最终两名女子握手言和，并成为了朋友。

### ◆总把群众挂心间

“作为一名人民警察，要时刻牢记人民警察的职责使命，以踏踏实实的工作赢得了辖区百姓的信赖和领导同事们的好评。由于工作业绩突出，他先后被唐山市公安局授予“街区亮剑”巡防行动先进个人、“最美110之星”等荣誉，并多次受到嘉奖。

的优良作风，工作中紧盯发生在群众身边的“小案件”，用对违法犯罪的重拳打击换来辖区的百姓平安。

去年以来，安各庄派出所辖区某钢铁公司连续发生多起盗窃案件，给企业造成严重的经济损失。接到报案后，常铭杰不分昼夜展开走访摸排，并根据多起案件的发案特点和规律进行研判分析，最终掌握了嫌疑人的作案特征、作案时间、作案地点等重要线索，锁定犯罪嫌疑人为公司职工贾某。常铭杰和同事们将贾某抓获后，从其家中搜出大量被盗物品。在事实面前，贾某如实供述了多次监守自盗的事实。案件告破后，该企业专门为他送来一面锦旗表示谢意。

一言一行为警察荣誉而战，一举一动为百姓利益着想。自从警以来，常铭杰时刻牢记人民警察的职责使命，以踏踏实实的工作赢得了辖区百姓的信赖和领导同事们的好评。由于工作业绩突出，他先后被唐山市公安局授予“街区亮剑”巡防行动先进个人、“最美110之星”等荣誉，并多次受到嘉奖。

# 公 告