

# 12309 专用窗口 守护“她”权益，倾听“她”声音

文 | 本刊记者 陈晨

“检察官您好，离婚之后前夫长期拖欠抚养费，我该咋办？”“丈夫遭遇交通事故之后，赔偿金迟迟不到位。我和孩子生活困难，能申请司法救助吗……”

2024年11月29日，记者走进最高人民检察院12309检察服务中心，看到“妇女儿童权益保护”专用接待窗口的检察官们耐心接待来访妇女，安抚情绪、答疑解惑，详细记录她们反映的问题，确保每一项合法诉求都能被听见。

## 耐心接访，听民声解民忧

2023年底，最高人民检察院与全国妇联联合在各级检察院12309检察服务中心设置“妇女儿童权益保护”专用接待窗口，优先接待、及时移送、依法办理涉妇女儿童相关控告申诉案件。窗口开设近一年来，成效显著。

据最高检第十检察厅12309检察服务中心副主任杨淑贤介绍，自2023年12月下旬“妇女儿童权益保护”专用接待窗口设立以来，截至2024年11月底，全国各级检察机关12309检察服务中心共接待10.6万人来访反

映涉妇女儿童权益保护案件，最高人民检察院12309检察服务中心共接待9000余人次来访反映涉妇女儿童权益保护案件。

记者采访时，看到来访妇女小张正向窗口反映离婚之后的抚养权纠纷。

“我和丈夫离婚的时候，孩子被判归我抚养。但前夫拒不执行法院判决，还把孩子‘抢走’藏了起来。我希望通过最高检妇女儿童权益保护窗口获得帮助。”小张急切地说。她的情况被录入系统之后，将被移交至当地检察院办理。对于后续进展，最高检12309检察服务中心将持续关注。

“我只希望多给孩子一些抚养费……”来访妇女小丽情绪激动，向专用接待窗口的检察官哭诉。

小丽和丈夫离婚多年来，丈夫只支付了数千元抚养费。身体有残疾的小丽一人拉扯着年幼的孩子，靠低保生活。“别着急，慢慢说……”检察官的耐心倾听，让小丽的心情逐渐平复。经过近一个小时的答疑释法，小丽的情绪彻底稳定下来。她反映的问题也被录入系统，转交属地检察机关处理。

“来访妇女群众反映的问题多种多

样，但无论问题大小、难易，我们都会认真接待。”最高检12309检察服务中心接待工作人员孟凡莉告诉记者，对于符合受理条件的案件，12309检察服务中心会严格按照规定时限，对办理进展或结果进行反馈；对于不属于检察系统管辖的事项，也会根据情况，



最高检工作人员在12309专用窗口接待来访群众

提供法律咨询。

“面对带着焦虑与不安前来求助的妇女群众，我们要用真心、诚心、耐心来化解她们的负面情绪，对群众反映的操心事、烦心事，仔细梳理法律事实与法律关系，准确把握她们的诉求。”最高检 12309 检察服务中心接待工作人员贾小佳深有感触地说。记者看到，尽管有的接访可能要花费数小时，但在 12309 检察服务中心，每一位妇女的诉求都能得到专业解答与及时回应。

### 用心维权，办实事解难事

“检察官，我们工厂倒闭了，老板拖欠大家的工资，一拖就是三年。”“虽然钱不多，但都是大家的辛苦钱啊，现在连人都找不到了，我们可咋办？”2024 年 2 月的一天，9 名女农民工走进河南省内黄县检察院 12309 检察服务中心，向“妇女儿童权益保护”专用接待窗口求助。大家你一言我一语地诉说遭遇，十分焦急。

经过调查，检察官发现，虽然这家工厂的实际经营者小刘不知所终，但依据工商信息，其登记注册的经营者是小刘的父亲。依据法律规定，对于拖欠的工资，注册经营者与实际经营者应当承担连带清偿责任。也就是说，即便是小刘没钱，其父老刘也有义务筹钱还款。

几经周折，检察官在当地村委会

的帮助下找到了刘姓父子，向他们说明事情的严重性：从刑事责任方面，他们的行为可能涉嫌触犯拒不支付劳动报酬罪；从民事角度，如果继续逃避责任，检察院将对 9 名女工的诉求进行民事支持起诉。

经过多次协商沟通，父子俩认识到了错误。老刘表示愿意筹措资金，分批支付拖欠的工资。今年 4 月，在检察官的见证下，女工们终于领到了被拖欠长达三年的劳动报酬。她们手捧迟来的工资，眼中闪烁着泪水，也充满了喜悦……

“对于这些迫切需要领取劳动报酬的女性农民工，我们采用调解的方式，力求高效解决她们的燃眉之急，真正做到为群众办实事、解难事。”内黄县检察院检察长陈科介绍。

针对一些妇女群众向专用窗口反映的抚养费拖欠问题，检察机关也运用“枫桥经验”，采取调解和民事支持起诉等方式，维护妇女权益。近日，一名妇女向窗口寻求帮助——其前夫未履行离婚判决，拖欠抚养费长达 4 年。检察官走进男方所在村，与村委、村贤一起实地调解，既快速高效地帮妇女追讨到抚养费，又给当地村民上了一堂生动的“普法课”。

通过这扇窗口，检察院联动妇联等多部门的力量，想方设法为妇女儿童排忧解难。

专用窗口曾收到当地妇联移交的

线索，反映内黄县某村有 3 名女童由于一起刑事案件，成了事实孤儿。如今她们辍学在家，由年迈的爷爷独自照看。

安阳市、内黄县两级检察院与妇联、民政等部门迅速联动，为女童申请到 8 万元救助金。为确保这笔钱专款专用，检察院对该笔款项进行“全消费短信监护”，即通过接收银行消费短信的方式，监督孩子们的监护人将该账户的每一笔支出，用在孩子们身上。

同时，县妇联及民政局组成“红妈妈”爱心岗，聘请专业心理咨询师、家庭教育指导师定期为三个孩子进行生理知识普及和心理疏导，帮她们重返学校，守护她们健康长大。

“专用窗口不仅彰显了检察机关与妇联共同维护妇女权益的决心，更为妇女群众提供了维权的坚实后盾。”陈科介绍，自专用接待窗口设立近一年以来，内黄县检察院已累计受理涉妇女儿童权益保护案件 20 余起。这些案件当中，有通过妇联转交的，也有妇女群众听闻亲友通过窗口成功解决问题后，慕名前来求助。

### 暖心救助，扶弱势渡难关

“感谢检察院和妇联的及时援助，让我和孩子的生活有了改善！”近日，辽宁省大连市旅顺口区检察院回访了接受司法救助的小梅，对方的感激之情溢于言表。



河南省内黄县检察院检察官进行普法宣传



辽宁省大连市检察院邀请孩子们参观 12309 检察服务中心



小梅家住内蒙古自治区通辽市科尔沁左翼后旗的一个偏远乡村，她的丈夫在辽宁省大连市打工谋生，于一起重大责任事故中失踪。她和两个年幼的孩子失去了全部生活来源，陷入困境。

大连市旅顺口区检察院通过专用窗口发现这一线索之后，迅速发函至科尔沁左翼后旗检察院，请求他们入户走访，对情况进行核实。经核实，检察院认为小梅符合最高检与全国妇联开展的“关注困难妇女群体，加强专项司法救助”活动的救助条件，于是依职权启动了司法救助程序。

为了加大救助力度，旅顺口区检察院提请大连市检察院、辽宁省检察院进行联合救助，共同向小梅母子三人发放司法救助金。

授人以鱼不如授人以渔。为进一步保障母子三人的生活，大连市、旅顺口区两级检察院与科尔沁左翼后旗检察院及社会救助机构沟通协调，制定了以经济救济为主，社会救助、就业指导等综合帮扶为辅的多元化救助方案。

通辽市两级妇联给小梅购买了羊和鸡，免费培训饲养技术；当地教育局、学校将小梅的子女纳入困难学生帮扶范围，免除学杂费、食宿费；当地村委会组织村民，帮助小梅耕种土地，增加收入；大连市两级检察机关则将小梅一家作为党建联系点，组织干警捐赠衣物、学习用品等，还及时将小梅的情况通报给当地乡村振兴部门，开展动态监测和定期回访。

一端连着百姓疾苦，一端系着司法关爱。12309“妇女儿童权益保护”专用接待窗口如同一座坚固的桥梁，为身处困境的妇女儿童搭建绿色通道，助力他们渡过生活难关。

大连市检察院控告申诉部门负责人李明键告诉记者，2023年以来，大连市两级检察院共救助困难妇女174人，发放救助金195.6万元，救助困难妇女儿童人数占全部救助对象的37.6%，救助困难妇女儿童金额占救助总金额的41.2%。



广西壮族自治区各级检察机关通过专用接待窗口跑出妇女儿童维权“加速度”

### 多元聚力，化“法结”解“心结”

为了更好地维护妇女儿童权益，检察机关会针对个案的不同，“量身定制”包括法律援助、心理疏导、健康医疗、教育支持等在内的综合救助措施，力求精准对接每一位受助者的实际需求。

在广西壮族自治区来宾市兴宾区，小艳独自抚养着一儿一女。小艳的丈夫由于家庭暴力被追究刑事责任；儿子患有重度抑郁等精神疾病，休学在家，高额治疗费让她无力承担；女儿在读初中，每月的生活开支更让她捉襟见肘。小艳本人也因为遭受家暴，存在一定程度的心理问题。

兴宾区妇联接到小艳的求助之后，迅速将线索移送至区检察院12309“妇女儿童权益保护”专用接待窗口，区检察院提请来宾市检察院联合救助。

两级检察机关共向小艳发放司法救助金8.8万元，随后协同市区两级妇联、广西脑科医院及区民政局、教体局、镇政府等多部门，共同制定了多元化综合帮扶方案：由妇联邀请心理咨询师对小艳及其儿子开展心理疏导；协调民政局及镇政府将小艳一家纳入低保范围；协调教育部门为孩子们减免学杂费和住宿费并申请助学金；协调医院在政策范围内减免孩子的精神疾病治疗费用；联系爱心人士资助孩子直至大学毕业；协调社区为小艳安排公益性

岗位……就这样，小艳的生活有了长远保障，孩子的精神问题也在心理咨询师、脑科医院等专业力量的帮助下，逐步得以解决。

近日，来宾市、区两级检察院与妇联对小艳一家进行回访，看到小艳的精神面貌焕然一新，两个孩子的学习和生活也步入正轨。小艳满怀感激地说，全方位的司法救助不仅让她渡过经济困境，更让她走出心理阴霾。她将怀揣着这份温暖与力量，以积极乐观的态度面对生活。

广西壮族自治区检察院控告申诉检察部门负责人尹晓静介绍，2023年12月14日起，广西各级检察机关在12309检察服务大厅全面开设“妇女儿童权益保障”专用接待窗口，截至目前，共接待妇女儿童3518人次，共救助困境妇女儿童2191人，发放救助金2470余万元。2024年8月30日，自治区检察院联合妇联等10部门会签《关于建立完善国家司法救助与社会救助工作衔接机制的意见》，进一步强化协作配合，给妇女群众全方位、多角度的帮助。

从耐心接访到用心维权，从细心服务到真心关爱，专用接待窗口设立一年来，各级检察机关与妇联等部门紧密合作，不仅为妇女儿童提供了便捷、高效的维权渠道，更将维权工作做在平常、抓在经常、落到基层，让法治的力量与娘家人的温暖“一窗直达”。