# 江西抚州：临川区积极探索信访工作新途径 全力破解社会治理难题

近年来，抚州市临川区积极探索信访工作新途径、新方法，用真心、动真情，全力破解社会治理难题，促进城乡和谐稳定。

“摆摊设点”听民意

“现在有什么问题，干部会主动上门解决。再也不用到处奔波反映情况。”近日，文昌街办居民李建平舒心多了，区信访局下派的下访工作队成功化解了他和邻居家因为交通事故发生的纠纷。

为了让群众少跑冤枉路，该区变“群众找干部”为“干部找群众”、变“群众上访”为“干部下访”，信访干部深入各乡镇、村组“摆摊设点”，倾听群众诉求，畅通信访渠道。自设立“流动信访点”以来，该区共接受群众咨询3000余次，为群众化解矛盾纠纷582起，全区信访量明显下降。

“网上信访”解难题

通过设立网上民生通道，及时解决群众诉求。如今，在临川区，不管是个人问题还是涉及公众利益问题，都能通过民生通道得到答复和解决，民生通道已成为群众维护自身合法权益的“绿色通道”。去年，该区处理网上信访464件，按期办结率、群众满意度均达98%以上。

为方便群众反映问题，该区在全区所有行政村、社区设立网上信访投诉代理服务点，安排专门工作人员引导和代理信访人，录入信访事项。为确保网民诉求都能够得到重视和办理，该区制定了首问责任制、限时办结制、责任追究制等制度。对不作为、慢作为的单位和个人，区纪委监委将严肃处理并在全区通报批评。

“民生优先”促稳定

民生无小事。为了促进城乡和谐稳定，临川区优先解决民生问题、信访积案问题，并出台工作方案。全力压实首接首办责任，对群众信访反映的民生问题和信访积案，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，及时受理，全程负责跟踪督办，一盯到底，确保“早发现、早介入、早解决、早稳定”。同时开设信访专项救助资金，帮助困难群众解决生活难题。

该区坚持民生优先的信访原则，化解了一批信访难题，帮助群众办成了许多民生实事，形成了“桩桩有人管、件件有着落、事事有结果”的良好社会氛围。“信访量少了，群众满意度高了。”临川区信访部门相关负责人说，通过有效化解、及时回应，七成民生信访被化解在萌芽状态。去年以来，该区受理民生信访件1892件，信访积案57件，受理率达100%，办理满意率达90%以上。

国家信访局门户网站2021-3-19