

# “枫桥经验”绽新彩 “法治信访”暖民心

## ——“十四五”时期全省信访工作纪实

宋洁 本报全媒体记者 熊江萍

“原来反映问题要跑多个地方，现在动动手指就能上传，真是太方便了！”近日，南昌市民张先生由衷感慨。这背后，是“十四五”时期全省信访系统扛牢“为民解难、为党分忧”政治责任，用心用情解决群众急难愁盼问题，持续推进工作改革创新所交出的亮眼答卷。

信访工作，一头牵着百姓冷暖，为群众解决急难愁盼问题；一头系着国泰民安，发挥着社情民意“晴雨表”和社会稳定“减压阀”的关键作用。过去五年，全省信访工作制度变革蹄疾步稳，化解信访问题成效显著，信访形势持续向好，为维护群众利益、凝聚社会共识、促进和谐稳定奠定了坚实基础。

### 深耕源头治理 筑牢社会和谐“第一道防线”

基层是社会矛盾的前端哨所，也是化解纠纷的关键战场。将矛盾化解于未然，解决在基层，是信访工作的治本之策。

在赣州，创新的“五微”治理模式和“如我在访”行动，让超过70%的信访问题在县级及以下得到有效解决，基层的吸附能力和治理效能显著提升。吉水县打造

的“息访息事、无忧无讼”多元调解平台，整合了行政调解、人民调解、司法调解及劳动仲裁等资源，依托熟悉乡情、勤于走访的基层力量，成功解开了群众心中的“事结”与“心结”。上栗县的“屋场贴心会”直接开到群众意见集中的田间地头、农家院落，实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交”的良性循环。都昌县的“五老”红色信访调解队，以德高望重的“中间人”身份，公平公正地“开门坐诊”，零距离听取诉求。新余市渝水区良山镇的“调解有良方”工作室及系列特色品牌，让群众在家门口就能“找对人、说上话、办成事”……

这些鲜活实践，是新时代“枫桥经验”在全省落地生根的生动缩影。五年来，全省信访系统纵深推进信访问题源头治理三年攻坚行动，将信访工作深度融入城乡基层治理体系，建立健全从诉求受理、研判预警、事项办理到协调调度、管理评价、督办问责的全链条机制。据介绍，全省100个县级人民来访接待中心全部入驻综治中心，基础得到夯实；每年开展的拉网式、地毯式矛盾纠纷大排查大化解，成功将90%以上的矛盾纠纷化解在乡村两级。

### 强化法治引领 打造规范高效“信访快车道”

法治是治国理政的基本方式。推动信访工作步入法治化轨道，是提升治理效能、维护群众合法权益的根本保障。

今年3月，群众喻某某将一面锦旗送至省人民来访接待中心，感谢中心依法依规、耐心细致地化解其与运营公司的赔偿纠纷。接到群众诉求后，该中心迅速核实，组织多方调解，既宣讲法规，又疏导情绪，最终圆满解决问题。

这个案例正是我省信访工作法治化建设的切面。近年来，我省创设“三个一”工作推进体系，从体制机制上保障信访工作法治化落地落实。“一办五牵头”机制实体化运行，确保事事有人管、依法办；“一件事”闭环管理模式，明确了一个口子交办、一个主办单位负责、一套程序办结、权责清晰；“一张网”信息化平台，汇聚全省信访数据，实现智能统计、透明管理和风险防范一网统管。特别是“智能直转+全流程闭环管理”试点，实现了初次信访事项一键直达有权处理单位，大幅提升办理效率。试点通过打破与省委民声通道、省政务服务中心

等平台的信息壁垒，数据互联互通，让“数据多跑路，群众少跑腿”成为现实。

### 注重系统施策 构建齐抓共管治理大格局

面对复杂多样的信访问题，必须坚持系统观念，打好“组合拳”。在地域上，我省注重精准发力，针对不同市、县（市、区）特点，补短板、强弱项，推动全省基层治理能力整体跃升。在领域上，我省充分发挥信访工作联席会议机制的统筹协调作用，每年聚焦房地产、劳动保障等1至2个重点领域开展专项治理，啃下了一批“硬骨头”，有效减少了行业性、群体性问题的发生。

制度创新是系统治理的支撑。省级层面出台数十项综合与个性相结合的制度规定和工作规则，创新建立“随件评、集中评、终必评”机制，以改革利器破解深层次障碍。南昌市的“法治化负面清单”构建了责任闭环；上饶的“E呼即办”实现了快速响应；宜春市袁州区的信访听证制度让复杂矛盾在阳光下化解……各地特色鲜明、协同并进的实践，共同打造了上下联动、步调一致、齐抓共管的信访工作格局，凝聚起强大的治理合力。

# 推动欠薪治理 守牢民生底线 鄱阳给农民工「钱袋子」加上「安全盾」

本报鄱阳讯（全媒体记者宋思嘉 通讯员施丽华）“真是太感谢你们了，拖了这么久的工资终于拿到手了！”9月29日，鄱阳中学附属学校教育装备采购项目的农民工代表，将一面写有“尽职尽责暖人心 严谨高效办实事”的锦旗送到鄱阳县人社局劳动保障中心，表达了自己心中的谢意。

群众事，无小事。今年6月，该项目农民工向人社局反映欠薪问题。县人社局劳动保障中心立即启动欠薪纠纷快速处置机制，第一时间召集用人单位鄱阳县生态经济发展中心、施工总承包单位江西电信信息产业有限公司上饶分公司及分包单位江西恒清信息技术服务有限公司，开展现场座谈。会上，工作人员明确各方责任，督促三方聚焦“解决工资拖欠”核心诉求，尽快商讨切实可行的支付方案，并向施工总承包单位下达《工作提示函》，压实企业主体责任。

经过近3个月的跟踪督办与协调推进，鄱阳县生态经济发展中心于9月率先将854968.79元工资款项支付至江西电信信息产业有限公司上饶分公司，该公司随即完成全额工资发放，确保每一名农民工都及时拿到“血汗钱”。

为有效助力农民工快速处理欠薪问题，近年来，该县以落实保障工资支付制度、实现农民工工资按时足额发放为目标，全面排查在建政府项目、国企项目保障工资支付方面存在的问题和薄弱环节，扎实开展问题整改，在工资支付环节上实现月清月结，在欠薪案件处置上实现随发生随解决，在落实保障工资支付制度上实现全覆盖、实运转，促进治理欠薪工作提质增效，更好维护农民工劳动报酬权益，给农民工“钱袋子”加上“安全盾”。

下一步，该县将坚持标本兼治、系统施治，以钉钉子精神，通过加强排查、畅通渠道、强化联动等措施，切实把治理欠薪各项工作做深做细做实做好，筑牢农民工权益“防护网”，全力守护民生底线。

## 4县(市、区)入选第三批全国县域商业“领跑县”案例

全省累计达15个县(市、区)

本报讯（全媒体记者殷琪惠）9月26日，记者从省商务厅了解到，全国“交流互促 携手扩消”县域商业创新发展交流活动于近日在杭州市举行。活动现场发布了第三批全国县域商业“领跑县”案例集，其中收录了我省乐平市、萍乡市湘东区、奉新县、宜春市袁州区4个县(市、区)的县域商业建设经验案例。截至目前，全省累计有15个县(市、区)的建设经验纳入全国县域商业“领跑县”案例。

近年来，我省持续深入实施县域商业建设行动。2025年，县域商业建设项目再创新高，推动全省各地新建在建项目314个，预计带动社会投资23.8亿元；已引导支持县域商业建设项目542个，带动社会投资超40亿元。目前，全省县城综合商贸服务中心、乡镇商贸中心、村级便民商店等三级商业网络和县域物流配送体系基本实现全覆盖，有力促进农村消费提质升级。

## 江西AEO企业总数突破百家

本报讯（全媒体记者董文涛）AEO是世界海关组织对高信用等级企业的统称，也是外贸企业走向国际市场的“金字招牌”。9月30日，记者从南昌海关获悉，今年以来，我省新增10家AEO企业，总数达102家；1至8月，全省AEO企业合计进出口1539.7亿元，同比增长55.1%，占同期全省外贸进出口总值的50.1%。

AEO企业可以享受海关部门提供的优先办理手续、降低通关成本、缩短办理时间等通关便利。益海嘉里(南昌)粮油食品有限公司是一家大型粮油食品综合加工企业，在青山湖海关的指导帮助下，该公司成为我省第100家AEO企业。“获得AEO认证，让我们能享受全球化的通关便利，提升进出口效率，为拓展海外市场提供了坚实基础。”公司储运部经理张文涛说。

近年来，南昌海关不断加大AEO企业培育力度，畅通企业信用培育线上通道，围绕企业财务状况、贸易安全等内容，全周期全方位辅导企业直至培育成熟。同时，运用数字化手段为企业通关加速，解决企业在通关、查验、送检等环节的困难和问题，助力“金字招牌”一路畅通。

## 高韧性超薄罩面在东昌高速辅筑

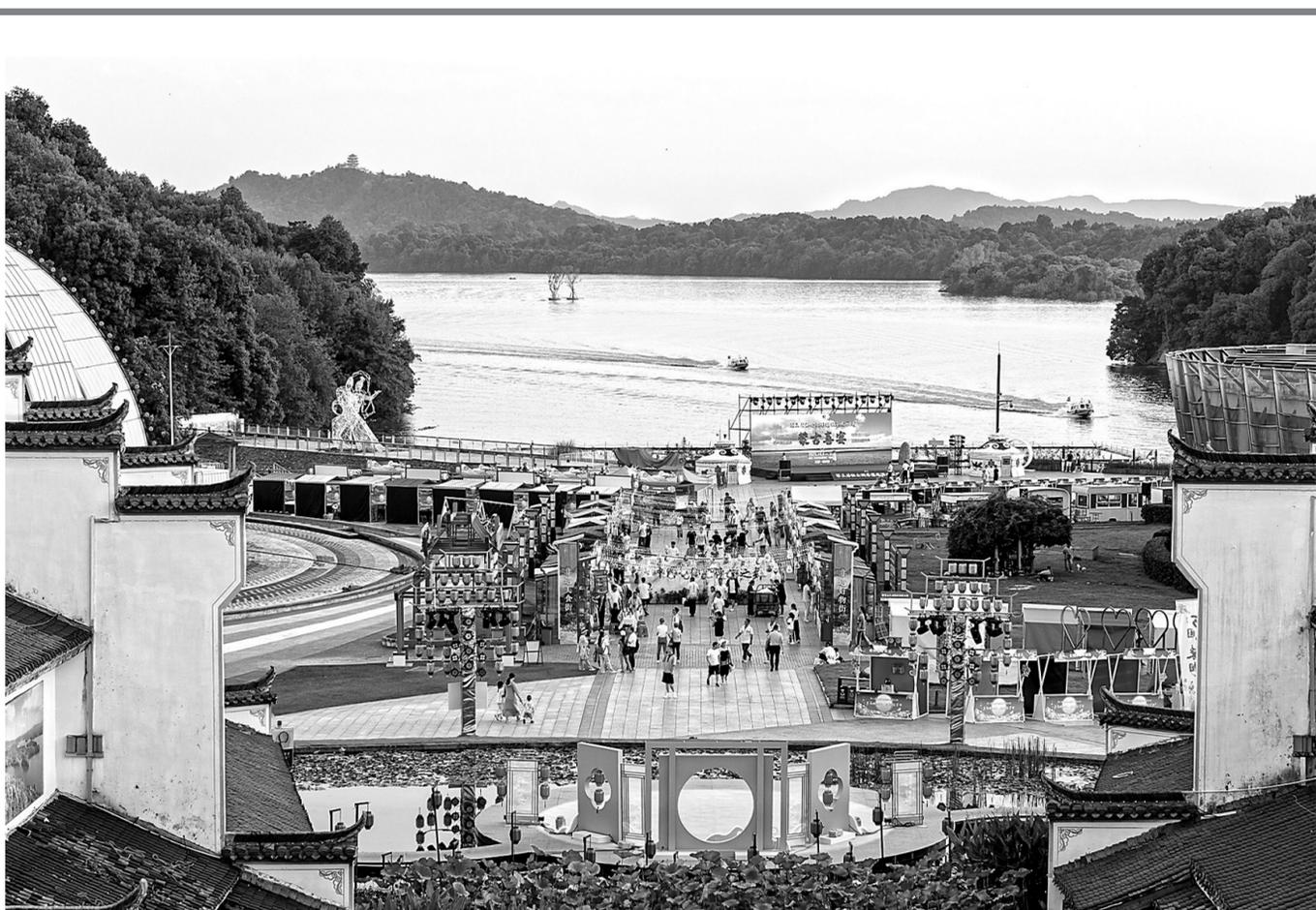
本报讯（全媒体记者罗晋粤）9月24日，记者从江西交投集团获悉，由江西交投养护科技集团研发的高韧性超薄罩面(RTO)日前在东昌高速辅筑，标志着我省在公路预防性养护技术领域取得新进展。

此次应用的高韧性超薄罩面(RTO)技术，是一种先进的公路预防性养护技术，能有效缓解沥青路面反射裂缝的扩展，显著提升路面抗裂、抗滑、耐久性能，使高速公路面沥青铺设的厚度、噪声污染程度大幅度降低，进一步优化道路抗滑等安全指标。

## 赣鄱文化焕发新活力绽放新光彩

（上接第1版）以数字技术赋能红色资源保护与活化利用，打造红色文艺精品，擦亮红色教育培训品牌，传播赣鄱红色故事，推进红色文化全面融入“大思政课”建设，不断增强红色文化吸引力、感召力，赋予红色基因新的时代内涵。

“红色血脉”生生不息，“红色力量”蓬勃向上。“长征源”“可爱的中国”等基层理论宣讲品牌“破壁出圈”，“四个摇篮、一座丰碑和一个出发地”等红色旅游IP备受青睐，读红色书籍、听红色故事、唱红色歌曲等文化惠民活动深入人心。



10月2日，新余市仙女湖景区，游客漫步在七夕老街。国庆中秋假期，仙女湖景区依托秀美山水，丰富旅游内容、提升旅游品质，喜迎八方来客。

本报全媒体记者 邹宇波摄

### 细致关怀覆盖游览全流程

## 游龙虎山，省心、舒心

本报鹰潭讯（胡齐）“带老人孩子来玩，从进景区到游玩一路都省心，排队有遮阳的地方，渴了能接开水，累了还有驿站歇脚，景区考虑得太周到了。”10月2日，来自南昌的游客李女士对龙虎山景区贴心的服务赞不绝口。国庆中秋假期，龙虎山景区以“精细化服务+文明新风尚”，为来自全国各地的游客打造了一场兼具舒适度与获得感假日文旅盛宴。“服务周到”“体验舒适”成为游客反馈中的高频评价，充分展现了景区以游客为中心的服务温度。

破解旅游排队“痛点”，构建全域服务网。在客流调度方面，龙虎山景区在游客中心、核心景点入口等关键区域增派引导人员，结合实时客流动态调整游览路线，避免热门点位拥堵。入园服务中，除保留线下窗口与自助设备外，大力推广“扫码购票+刷证人脸入园”，并为老年人、儿童等群体开设“绿色通道”，大幅缩短游客等候时间。同时，景区在观光车始发站等游客集中区域，增设遮阳棚、降温设备及便民开水点等服务设施，让细致关怀覆盖

游览全流程。

优化志愿服务，打造“15分钟游客服务圈”。多名党员志愿者下沉游览一线，在景点、码头、换乘点的临时服务站里，随处可见他们忙碌的身影。售票中心的志愿者手把手教游客操作手机屏幕，一步步完成扫码购票；在观光车始发站，志愿者用专业指引缓解客流压力；竹筏码头的志愿者半蹲身子，仔细帮游客调整救生衣卡扣……这些分散在各处的服务点，共同构建起“15分钟游客服务圈”。志愿者不仅提供咨询引导、秩序维护，还随身携带装有解暑药、创可贴等物品的应急药品箱，随时应对游客突发健康状况。

文明理念融入景区，营造假期出游新风尚。龙虎山景区在入口、观景台等区域设置文明旅游标语牌，将文明理念融入游览场景；组建“文明旅游志愿者服务队”，在桃花洲、象鼻山等热门区域引导游客文明游玩；同时发起“净享龙虎山”随手拍活动，鼓励游客记录文明瞬间。在文明旅游氛围的感染下，不少游客主动加入垃圾捡拾、秩序维护行列，从“旅游体验者”变身“文明守护者”。



10月3日，游客在南昌梅岭生态旅游度假区体验骑马乐趣。

本报全媒体记者 蔡轶歌摄



10月2日晚，上高县银海夜市一条街人来人往，热闹非凡。

特约通讯员 陈旗海摄