

本期专报：范波书记、王维代市长、王飏秘书长

领导参阅 专报

第 23 期（总第 203 期）

2026 年 4 月 8 日

苏州太湖书院 苏州太湖智库主办

市管重点新型智库

以“三服务”践行新时代“枫桥经验”创新思考

陈 忠

基层治理乃国家治理之基石，信访工作则是党和政府联系群众的桥梁与纽带。历史积案存在时间跨度长、成因复杂、化解难度大等问题，是基层社会治理中的“硬骨头”，也是影响社会和谐稳定的突出隐患。

工业化、城镇化的快速发展，使利益格局发生深刻调整，征地拆迁、安置补偿、企业改制、劳资纠纷、邻里产权等领域的历史遗

留问题逐渐显现。这类矛盾具有时间跨度长、涉及主体多、政策边界复杂、情感对立突出等特点，已成为制约治理效能的短板。

中央、省、市明确要求全面推进信访工作法治化，坚持和发展新时代“枫桥经验”，运用法治思维和法治方式预防化解矛盾纠纷。苏州市深入推进“服务企业、服务项目、服务基层”三服务工作，推动干部下沉一线，靠前化解矛盾。运用“三服务”的机理，在信访工作方面，探索将“名人调解工作室”实体化运作作为破解历史遗留问题的关键举措，以此提升信访治理效能，坚持法治化引领、精细化施策、精准化破题，走出一条符合基层实际、群众认可度高的矛盾化解新路径。

一、利用“三服务”机制创新解决问题思路

新时代新征程，基层治理任务更为繁重，责任更加重大，要求愈发严格。深入践行新时代“枫桥经验”，建强名人调解工作室、攻坚化解历史积案、全面推进信访工作法治化，是夯实基层基础、维护社会稳定、服务保障民生的重要举措。

（一）历史遗留问题化解压力大

随着城市更新、园区开发、项目建设的持续推进，一批沉积多年的矛盾逐渐浮现，呈现出四个突出特点：一是时间跨度长，部分纠纷历经十余年甚至数十年，政策依据多次调整；二是利益交织深，涉及补偿分配、土地权属、家庭财产、企业历史欠账等多重诉求；三是情感对立严重，长期信访导致情绪积累、信任弱化，简单答复难以平息诉求；四是化解协同困难，跨部门、跨区

域、跨条线的责任主体不明确，容易出现推诿拖延的情况。

（二）信访工作法治化提出刚性要求

新时代信访工作突出法治化、规范化、程序化，强调诉访分离、依法分类处理、依法逐级走访、依法终结退出。传统的“行政协调+情感安抚”模式已难以适应新形势，必须构建一个于法有据、程序规范、结果权威、群众信服的闭环治理体系。

（三）“三服务”下沉治理提供实践路径

将“三服务”理念贯穿信访工作全过程，建强并实践名人调解工作室，配合推动领导干部包案下访、部门联动处置、基层靠前排查，变群众上访为干部下访，变被动处置为主动预防，变末端化解为源头治理，为名人调解工作室发挥作用提供了良好的环境和机制支撑。

二、建强名人调解工作室，探索主动出击化解历史积案新途径

（一）坚持法治引领，筑牢信访工作底线

严格落实《信访工作条例》，健全依法受理、依法办理、依法答复、依法督办的全链条机制。对历史遗留问题进行依法甄别、分类处置、一案一评，明确政策边界、法律依据、责任主体，不搞无原则妥协，不随意突破政策底线，确保矛盾化解经得起法律、历史和群众的检验。

（二）践行“三服务”理念，创新工作机制

建立“领导包案+名人调解工作室”调解机制。对历史遗留信访问题积案进行分级分类管理，落实销号制度。坚持“合理诉求

解决到位、不合理诉求解释到位、生活困难帮扶到位、违法行为处置到位”，确保处置有依据、化解有路径、推进有力度。

（三）实施精细化精准化，实行积案清单管理

对所有积案建立清单，深入分析案件成因。坚持一案一分析、一案一研判，查清案件的基本事实、政策法律依据、矛盾症结所在、当事人的核心诉求、思想动态和实际困难，找准问题的关键点、利益的平衡点、化解的切入点。区分合理诉求、过度诉求、无理诉求，分类制定差异化的化解策略。

三、名人调解工作室实体化运作思考

名人调解工作室以群众公认、威望较高、经验丰富、公道正派的先进个人为领衔，集纠纷受理、调解化解、普法宣传、心理疏导、帮扶救助等服务内容于一体，目标是实现“小事不出村、大事不出镇、矛盾不上交、信访不上行”。

（一）明确功能定位

聚焦重点任务，以名人调解工作室为载体破解历史积案难题。以建强名人调解工作室为突破口，整合资源力量、创新方式方法、健全工作机制，集中力量啃硬骨头、清积案、化存量、控增量，推动疑难复杂问题案结、事了、人和、心顺。

（二）实体化运作核心

选优配强工作室领衔人。坚持政治过硬、威信过硬、能力过硬、责任过硬标准，择优组建名人调解团队：威望型调解员，包括老党员、老干部、老模范、老教师、老政法等群众公认、处事

公道、口碑良好的老同志；法治型调解员，涵盖执业律师、基层法律服务工作者、司法助理员、公职律师等专业力量，确保调解工作依法依规、规范有序进行；实战型调解员，包含信访骨干、社区干部、网格长、乡贤代表、行业能人等熟悉基层情况、擅长群众工作的一线力量。通过以品德感化人、以道理说服人、以法律教育人、以情感温暖人，提升调解工作的公信力和成功率。

（三）实行专案攻坚，推动历史积案清仓见底

对重大疑难复杂积案，实行名人调解员牵头、领导包案、专班推进的模式，整合司法、信访、民政、社区、律师等多方力量联合开展“会诊”。坚持具体问题具体分析，不回避矛盾、不掩盖问题，不简单敷衍了事，综合施策、精准发力。

坚持法理情相统一，促进事心双解。以法为据，讲清法律底线、政策边界以及权利义务，释法明理、定分止争；以理服人，讲透事理、说清道理、摆明公理，消除误解、理顺情绪；以情动人，关心群众的生活困难、情感诉求和实际难处，用心沟通、以情暖心。做到诉求合理的解决到位、诉求无理的教育引导到位、生活困难的帮扶救助到位、行为违法的依法处理到位。

强化多元联动，形成化解合力。健全信访、政法、司法、基层组织、社会组织协同联动机制，推动人民调解、行政调解、司法调解“三调联动”。对于跨领域、跨部门、跨层级的复杂案件，加强统筹协调、信息共享、联合处置，防止推诿扯皮、拖延化解。

强化跟踪回访，巩固息诉罢访成果。对已化解的积案、已签

订调解协议的案件，坚持定期回访、跟踪问效，了解协议履行情况、当事人的思想状况以及生活变化情况，及时发现反弹隐患，做好后续疏导，巩固化解成果，确保不反弹、不复燃、不上行，真正实现息诉罢访、群众满意、社会稳定。

深入学习践行新时代“枫桥经验”，坚持和发展党建引领、人民至上、源头治理、依法办事的核心要义，深化“三服务”内容，以名人调解工作室为特色抓手，集中力量攻坚化解历史积案，推动信访工作法治化、规范化、长效化，对于维护群众合法权益、防范化解风险隐患、夯实基层治理根基、营造安全稳定的社会环境具有重大现实意义和深远实践价值。

（作者简介：陈忠，苏州市吴江区委党校副校长，正高级经济师）

责任编辑：柴永鹏 联系电话：18896954159 65519639（传真）

地址：苏州市吴中区胥口镇灵山路 609 号

共印：30 份