

最新妥善化解民商事纠纷 矛盾纠纷排查化解工作总结(实用5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

妥善化解民商事纠纷 矛盾纠纷排查化解工作总结篇一

认真贯彻落实市、区信访工作会议精神和6月13日全区信访工作推进会议精神，紧紧围绕区委、区政府中心工作，重点排查化解一批有可能影响社会稳定的矛盾纠纷和群众反映强烈的热点难点问题，坚决防止进京非正常上访，全力遏制到市赴省集体上访和重复上访，力争实现信访总量大幅度下降，信访形势明显好转，为20xx全国露营大会和“丝路春”杯张掖“中国汽车拉力锦标赛顺利举办及x顺利召开创造和谐稳定的社会环境。

切实加强学校内部管理 学校领导结合行政例会、全体教师大会、各条线工作会议，认真及时宣传构建“和谐校园”这一办学理念。无论布置工作，还是各类检查考核，都吃透政策、讲清道理，用事实来说话，以工作实绩为重要参考依据。从以往几次教代会所提供的议案和意见的内容来看，无一起涉及教师与教师之间、领导与教师之间的矛盾纠纷；由于学校按规矩办事，不断加强管理，重视构建“和谐校园”，近几年来，可以说没有出现一例矛盾激化的事例。这与学校领导加强管理，重视避免出现内部矛盾和纠纷是分不开的。

1. 深入排查，彻底摸清底数。本着早发现、早控制、早解决

的原则，按照纵向到底、横向到边的要求，逐校认真组织开展矛盾纠纷排查工作，重点排查因矛盾纠纷未妥善解决有可能引发进京赴省到市来区集体上访、非正常上访问题；劳动保障等引发的矛盾纠纷；对排查出的矛盾纠纷逐一登记造册，逐案建立台账，真正做到底数清、情况明。

2. 多措并举，确保解决问题。调处化解工作是这次矛盾纠纷排查化解集中整治活动的核心。我们坚持一手抓排查、一手抓化解，把解决问题贯穿于活动始终，对排查出的矛盾纠纷严格落实“四定三包”（即定包案领导、定办案学校、定办结时限、定办案措施，包调查、包处理、包解决问题）责任制，多措并举，综合运用行政、法律、经济等多种手段和教育、协商、调解等多种方法，真正做到“三见六到位”（即见人、见事、见结果，合理诉求解决到位、无理诉求教育到位、违法行为处置到位、生活困难救助到位、过错责任追究到位、诉讼程序引导到位），努力把各种矛盾和问题解决在当地，把隐患消除在萌芽状态，实现“案结事了”、息诉罢访的目的，坚决防止因问题得不到解决而引发集体越级上访和非正常上访。

3. 强化宣传，依法规范秩序。学校一手抓矛盾纠纷的化解调处，一手抓信访秩序的维护规范，在妥善解决问题的前提下，把法制宣传教育作为这次矛盾纠纷排查化解集中整治活动的一项重要内容加以落实，进一步加大对《信访条例》及“两院三局”《关于依法处理涉访违法行为的通告》的宣传教育力度。

提供师生、家长申诉渠道 作为学校管理者，自身素质要强，开展工作有方，这就要求每一位学校中层管理人员、年级组长、教研组长不断加强学习，做到品德高尚、业务过硬、懂政策、懂法律、责任心强。近几年来，我校这支管理队伍素质有了明显提高，在开展工作的过程中能做到减少问题的发生概率，能做到及时妥善解决问题、能做到问题的解决不出校门。

从学校一头来说，做到校务公开，增强管理透明度，也是减少矛盾纠纷的一贴良药。该项工作，学校行政、工会十分重视，很早就成立了校务公开领导小组。凡大事、重大决策及时公开。优秀表彰、各类先进推荐、各项工作考核结果做到提前公示，无疑义后再予以定局。

关于家长工作。我校从2方面入手：一是认真沟通学校与学生家长间的信息通道，提高广大家长教育子女的水平和对学校工作的积极配合程度；二是要求班主任和任课教师经常与家长联系，有事及时耐心主动做好宣传解释工作，把意见化小，把小事化了。

不过，一所学校难以避免教师、家长和学生对学校管理产生意见。一旦突出问题和意见不及时处理，很有可能出现矛盾纠纷，甚至事态进一步激化。为此，我校的对策就是提供畅通的申诉渠道，热情及时予以解决或答复。如果教师、家长有意见，按照“谁主管、谁负责”的原则，主管科室领导能解决的由主管科室领导负责解决，主管科室领导不能解决的提交行政会议、教代会讨论解决，学校解决不了的也要耐心做好解释工作。除了处理解决问题程序明确外，学校还公布了学校热线电话、校长电子信箱，开通了校讯通。从源头上预防、减少和化解矛盾，落实“抓早、抓小、抓苗头”的要求，努力构建和谐校园。

工作头绪多，难免会出现漏洞和不到位的地方。这就要求每一位教职员工在工作的过程中及时总结，不断反思，决不犯同一种错误。如果出现工作问题或漏洞，应及时采取切实有效的措施予以弥补，不断改进工作，以求增强实效。我校是这么要求的，也是这么做的。

总而言之，我校的矛盾纠纷排查调处工作是十分有效的。我们深信：通过不断努力，加强管理，提高教育质量，一定会使学校办学品位进一步得到提升，一定会使周边老百姓对我校更加放心满意。这也为我校努力构建和谐校园，迈出了坚

实的一步。

六、排查清理出的主要矛盾纠纷

- 1、原辞退的民办教师要求享受生活补助问题没有得到解决。
- 2、学生上下学车辆接送，按核载人数接送，产生了较大的费用加重了学生家长的经济负担，学生家长意见大。

妥善化解民商事纠纷 矛盾纠纷排查化解工作总结篇二

严格按照《信访条例》和相关文件精神，紧紧围绕促进经济发展、维护社会稳定大局，干部职工统一思想，明确责任，将信访工作作为一项重要工作纳入到全局工作议程。根据人员变动，及时调整综治信访工作领导小组，定期召开信访工作会议，对新形势进行研究，对具体工作进行安排部署，有效地杜绝了群访、越级访、重复访等发生。

(二)建立健全信访工作管理机制

- 1、完善服务大厅值班长制度。安排各部门负责人在社保服务大厅进行值班接访，现场解答群众咨询，引导服务对象办理社保业务，及时化解窗口工作人员与服务对象之间矛盾，避免群众反映问题复杂化和扩大化，有效地减少了因社会保障问题引发的信访。
- 2、建立健全首接办结制度。简化群众信访问题解决程序，细化信访事项处理流程，提高信访事件处理、办结和信息反馈效率，提高群众满意度，避免重复访、越级访的发生。
- 3、加强重大事项评估制度落实。制定了《关于明确社保局重大事项社会稳定风险评估工作评估主体的通知》，明确了评估事项、评估责任，及时发现存在重大矛盾纠纷隐患的事项，

并及时做好调研、制定应急预案等工作，防止矛盾纠纷发生和扩大，提高应急效率和处置力度。

4、严格举报投诉处罚制度。信访接待、受理、办结、回复实行责任制，严格做到登记受理不缺位、调查处理不拖沓、总结回复不延时，公布投诉咨询电话，确保与群众联系通畅。

5、完善信访事项登记回访制度。对涉及重大事项的信访事项，信访件、信访人基本信息、处理结果、回复件进行登记保存，并在办结后对信访人进行电话回访，必要时处理部门可约见信访人。

(三) 强化措施，严抓落实

信访工作中，我局要求经办人员以热情接待，认真办理，及时反馈的服务态度，切实提高信访事项处理效率，确保信访人员满意程度，提升信访工作质量。

1、做好社会保障工作，信访源头预防到位。一是积极开展社保政策法规宣传，通过发放宣传资料和基层开展宣传等方式，让群众懂得法律、明白政策；二是认真落实社会保障政策，开展社保经办人员业务培训，保证各项工作按规章制度办理。

2、增强服务意识，信访工作制度落实到位。一是要求社保经办人员强化服务意识，对来前来办事的群众要热情周到；二是落实信访责任制、舆论处罚制、首接办结制等行房制度；三是将信访工作纳入到各部门和个人的考核当中。

3、加强纠纷排查，信访举报处置到位。一是开展矛盾纠纷排查工作，定期对各项工作开展矛盾纠纷隐患排查，及时发现问题，解决问题；二是明确信访责任，规范信访事项处理程序，确保信访工作不拖沓，及时处理和反馈。

(一) 继续加强对信访工作的领导，落实各项责任制度。继续

将信访工作纳入到2019年重要工作当中，定期召开信访工作和矛盾纠纷排查会议；进一步强化工作责任制，落实责任追究制；落实好陪同党政领导接访工作，协调配合相关单位对群访群众事件处置工作。

妥善化解民商事纠纷 矛盾纠纷排查化解工作总结篇三

1、进一步加强矛盾纠纷排查调处领导小组工作，调整充实相关领导，严格落实“领导组会议”、“重大纠纷协调会议”等项制度，创新“定责任、定人员、定时限、定调处”的方式，确保重大矛盾纠纷的及时有效解决。

2、进一步加强对矛盾纠纷排查调处工作的领导，今年我们重新完善了以“属地管理、分级负责、谁主管、谁负责”原则为核心的领导责任机制。

为了维护社会长期稳定，推进平安建设深入发展，从建立完善矛盾、纠纷排查的长效机制，提高基层矛排工作活力的要求出发，我们大力推进了三项机制建设，即从建立健全社会矛盾纠纷预警、化解，应对三项机制入手，全面强化了全社区的社会矛盾纠纷排查调处工作。

1、进一步规范了矛排工作预警机制。进一步健全了社区矛排组织，抓好基层矛排信息员的组织建设，提高了预警意识，强化了预警职能。

2、健全了以排查为主体的源头化解机制。在矛排、信访两个渠道获取矛盾纠纷信息的基础上，不断深化矛盾纠纷排查调查工作，继续发挥基层防线的作用，做到早排查、早发现、早调处，坚持每个月一排查、一分析，对排查出的矛盾要进行梳理，然后实行“分级负责、归口管理”，对重大矛盾纠纷进行督办，并落实定期报告制度，对群众关心的热点、难点问题，最大限度把矛盾化解在内部，解决基层。

妥善化解民商事纠纷 矛盾纠纷排查化解工作总结篇四

第一条为接受群众监督，密切日照市城市管理行政执法局和群众的联系，促进勤政、廉政建设，根据《信访条例》，结合本局工作实际，制定本办法。

第二条投诉监督科负责举报、投诉案件的指导、检查、监督工作。群众举报和投诉案件由投诉监督科或综合执法大队(中队)受理。所受理的举报和投诉包括本局执法人员在执法过程中的违纪违法行为及当事人的行政违法行为。

第三条对于群众举报、投诉反映的问题，必须严肃认真、正确处理；实事求是，秉公办案；不徇私枉法、不推诿敷衍、不拖延积压，积极为群众排忧解难。

第四条本局通过以下渠道接受举报和投诉：

- (一)群众来电、来信及来访；
- (二)其他有关部门或组织移交的举报和投诉；
- (三)其他渠道转来的举报和投诉。

第五条本局的通讯地址、举报、投诉电话及电子邮箱应向社会公布。

第六条处理举报或投诉的程序：

- (一)对所有举报和投诉均要认真做好登记、编号工作。
- (二)对不属本局职权范围的举报和投诉，不予受理，但应做好解释工作。

(三) 举报、投诉案件中，凡涉及本局执法人员在执行公务中的违纪违法行为，一律由投诉监督科受理。

(四) 投诉监督科受理的举报和投诉案件，凡涉及当事人的行政违法行为，可交给综合执法大队(中队)办理。综合执法大队(中队)必须依法办理，并把办理情况上报投诉监督科。

(五) 综合执法大队(中队)所受理的举报、投诉案件中，牵涉面广、影响较大、综合执法大队(中队)认为难于处理的，应向投诉监督科报告。

(六) 上述要转送或移送的举报、投诉案件，投诉监督科自接到举报、投诉案件之日起24小时内把案件交给有管辖权的部门。

(七) 对涉及本局执法人员在执法过程中有违纪违法行为的. 举报、投诉案件，经查属实的，本局依照有关规定给予教育或纪律处分;构成犯罪的，移送司法机关处理。

(八) 对涉及当事人行政违法行为的举报、投诉案件，经查属实的，应立案处理。

(九) 综合执法大队(中队)办理投诉监督科交办的举报、投诉案件，应当在结案后2日内把处理情况(包括答复情况)送交投诉监督科。

(十) 做好举报和投诉的答复工作。信访部门转来并要求答复的和有署名且留有地址或电话的举报、投诉，投诉监督科必须在办结之日起3日内答复批转部门或举报、投诉人。

(十一) 举报投诉案件办结完毕，应将投诉案件和有关资料归档保存，并在原登记簿上注明处理结果，以便查存。

第七条对重大案件或短期内难于解决的投诉问题，应及时向

有关领导汇报，说明情况。

对本局不能单独处理的问题，应主动与有关部门联络，商请他们协助处理。

第八条综合执法大队(中队)应在每月底向投诉监督科报告受理群众举报或投诉案件的查处和回复情况。投诉监督科汇总后进行通报。

第九条投诉监督科对综合执法大队(中队)受理群众举报或投诉工作进行检查、考核，并列入岗位责任制评比考核内容。

第十条本办法自下发之日起执行。

妥善化解民商事纠纷 矛盾纠纷排查化解工作总结篇五

为了贯彻落实上级有关信访工作会议精神，根据区信访联席办《关于印发阿城区开展化解信访积案攻坚活动实施方案的通知》，结合我局实际，特制定如下工作方案。

一、指导思想

以xxx理论和“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻落实科学发展观，强化以人为本、执政为民的理念，以人民满意为标准，以解决合理诉求为目标，以创先争优活动为动力，在总结成功经验的基础上，按照“案结事了、息诉罢访”的要求，整合资源，集中力量，倾力化解一批影响社会和谐稳定的涉土、涉矿信访积案，推动全县信访积案“清仓见底”，信访秩序进一步好转。

二、工作目标

通过开展攻坚活动，实现“案结事了，息诉息访”的目标。

三、工作步骤

及时采取有效措施进行处理，防止出现反弹。

（二）集中力量、分类化解

一是制定方案，研究化解措施。各科室要逐案研究一揽子解决的办法，明确责任主体、包案领导、承办人员、办结时限等，细化解决问题、化解矛盾、教育稳控、依法处理等工作措施，综合运用协商调解、公开听证、领导接访、法律援助、挂牌督办等方式，“穷尽政策、穷尽办法”，全力推动信访积案化解工作，确保案结事了、息诉息访。

二是领导包案，强化工作责任。各科室对省、市、区交办的信访积案，要落实由单位主要负责同志任组长的包保责任制，做到包掌握情况、包解决问题、包教育疏导、包息诉息访、包稳控管理的“五包”责任制，切实做到“一个案件、一名领导、一套班子、一个方案、一抓到底”，不得“转包”、“代包”和“挂名包案”。处理包案事项要严格依法按政策办事。

积案，要认真进行审核，严格落实处理意见；对“终而不结”的，要按照有关规定及时终结，并做好后续工作；对坚持无理诉求并缠访闹访涉嫌违法的，要根据省委政法委、省xxx□《关于依法处理违法上访行为的意见》依法严肃处理。

（三）报结销案、审核验收

对交办的信访案件实行动态管理、审核销号制度，对已办结的信访案件，要做到随结随报。办结的信访案件要逐宗建档立卷，做到“六有”：有基本案情材料、交办案件台帐及交办函、确定包案领导和责任单位的文件、包案领导签字的查办报告及相关材料、答复信访人的书面材料和回访材料、目前采取的稳控措施等，经单位主要负责人审核后，报区xxx□

（四）总结评比、巩固提高

从积案化解层面和工作层面进行“回头看”，巩固信访积案化解成果。对已经化解的信访积案，通过干部下访、入户回访等形式，了解上访人思想动态，巩固成果，防止反弹。对限时未化解和个别化解难度较大的积案，要调整办案思路，找准突破方向，推进积案彻底化解。抓好信访积案化解总结评比工作，奖优罚劣，总结提升具有示范带动作用的好经验、好做法，形成制度坚持下去；对工作中存在的薄弱环节，提出整改措施，努力加以改进。

四、工作要求

（一）加强组织领导。成立信访积案攻坚专项活动领导小组，

王丽娟同志任组长，王佐忠同志任副组长，有关科室负责人为成员，领导小组办公室设在五楼小会议室。要按照省、市、区攻坚活动的总体部署，研究制定具体落实措施，加大工作力度，精心组织实施。领导干部尤其是主要领导干部要身体力行，通过主动抓、亲自抓、反复抓，形成领导带头、各负其责、齐抓共管的整体合力。

（二）转变工作作风。在信访积案攻坚专项活动中，各科室要牢固树立群众观念、站稳群众立场，发扬求真务实的作风，设身处地为群众着想，真心实意为群众办事，真正做到从思想上尊重群众、感情上贴近群众，不欠经济账、不欠感情账，合法、合理、合情解决群众诉求。要在强化措施、狠抓落实上用真劲、做真功，采取有针对性的措施，集中力量、集中时间、集中精力做好化解攻坚工作，确保信访积案得到及时、妥善、有效化解。

（三）完善工作制度。一是定期报告和情况通报制度。二是督查督办制度。三是考核讲评制度。把信访积案攻坚专项活动成效作为全年工作责任目标考核的重要依据，加大考核力

度。

积案得不到有效解决，导致发生群体性事件并造成恶劣影响的责任人，要依据相关规定严肃追究责任。

（五）建立长效机制。把源头预防作为有效控制信访积案增量的关键环节，重点是把初信初访一次性办理到位，强化首办责任制，努力提高按期办结率和息诉息访率，切实把问题解决在首办环节，防止形成新的信访积案。继续深入排查化解矛盾纠纷，在排查内容、力量使用、化解方法上，继续狠抓重点、集中力量、综合施策，确保把矛盾化解在基层、解决在萌芽状态。认真总结信访积案化解工作的成功经验和做法，分析研究带有普遍性、倾向性的问题，积极探索重信重访的特点和规律，逐步建立健全化解信访积案的长效工作机制。

阿城区人力资源和社会保障局