# 信访局矛盾纠纷受理室大调解工作总结

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2024-09-13

*信访局矛盾纠纷受理室大调解工作总结今年以来，县矛盾纠纷受理室以“和谐社会”建设为总体目标，认真贯彻中央、省、市政法和信访维稳工作部署，紧密结合信访工作实际，切实采取有效措施，大量社会矛盾和信访问题调处在当地，化解在基层，圆满完成了中央领导人...*

信访局矛盾纠纷受理室大调解工作总结

今年以来，县矛盾纠纷受理室以“和谐社会”建设为总体目标，认真贯彻中央、省、市政法和信访维稳工作部署，紧密结合信访工作实际，切实采取有效措施，大量社会矛盾和信访问题调处在当地，化解在基层，圆满完成了中央领导人到视察、上海世博会期间及村级换届等敏感时段的信访稳定工作，信访总量、集体访、越级访得到有效控制，信访态势位居全市前列。现将一年来的工作情况总结如下：

一、基本情况

以来，县信访工作在各级各部门的高度重视和共同努力下继续保持良性运动，全年共受理各类信访总量508件，已办结479件，办结率94.2%，其中符合矛盾纠纷受理要件并受理的矛盾纠纷27件，占信访总量的5.3%，按相关工作程序分流至各乡（镇）、各工作室，现已调处结案26件，正在调处1件，矛盾纠纷调处结案率达到96.3%。

信访反映和矛盾纠纷的主要问题集中在以下八方面：村级换届选举引发的矛盾纠纷；林权制度改革引发的矛盾纠纷；农村土地征用过程中引发的矛盾纠纷；市容市貌管理整顿过程中引发的矛盾纠纷；旱灾缺水引发的矛盾纠纷；煤矿改制引发的矛盾纠纷；拖欠工程款和民工工资问题；涉法涉诉等方面的问题。

二、主要工作

（一）强化机构建设，明确工作责任

自成立矛盾纠纷受理室以来，与日常接访、办信的实际工作相结合，成立了以局长为组长、分管接访的副局长为副组长的矛盾纠纷“大调解”领导小组，抽调优秀干部专职负责“大调解”的日常工作，并制作了矛盾纠纷受理室分流流程图、登记表、受理分流指派通知单等相关表册资料，将流程图贴板公示于受理室醒目位置。同时明确了组长、副组长、成员的工作职责，形成了一把手亲自抓，分管领导具体抓，具体工作人员层层落实责任的工作局面，确保了本单位“大调解”工作的有序、有力、有效开展。

（二）完善工作机制，规范运作程序

一是坚持原则性与可操作性相结合，认真研究，制定下发了《县社会矛盾纠纷受理室分流工作流程管理办法（试行）》，对受理室的主要工作职责、受理分流原则、受理分流工作流程、受理时间、地点、办理回报和归档以及工作责任等几方面作了明确规定，进一步规范了矛盾纠纷受理分流工作运作程序。二是建立健全信访联席会议制度、督办调研制度、信息工作制度、经费保障制度等多项制度，多措并举，确保社会矛盾纠纷第一时间就地、及时化解。

（三）注重源头治理，排查化解矛盾纠纷

始终坚持矛盾纠纷定期排查化解和特殊时期随时排查化解制度，通过经常性定期排查，随时了解、发现、掌握各种矛盾纠纷和苗头隐患，同时在重大活动期间、敏感时期开展集中排查，全面掌握信访动向。一是坚持按月排查矛盾纠纷。每月初对上月来信来访情况进行分类排查，把排查情况及时反馈到乡（镇）和部门，对苗头性和倾向性的问题或人员落实包案人，限期解决，最大限度把矛盾纠纷处置在源头，化解在初信初访环节；二是特殊时期实行排查上报制度。重大活动及“两会”期间、上海世博会前在全县范围内开展了信访矛盾纠纷及信访突出问题拉网式摸底排查，并在重要时段实行当天排查当天上报、当天信访当天上报制度，第一时间进行有效稳控，确保重大活动社会和谐稳定；三是集中交办，限时化解。上半年共排查出各类矛盾纠纷140件，经分类梳理，以师联办发[]1号、2号文件进行集中交办，对反映基本合理的限期解决；反映不合理的认真细致做疏导稳控工作；涉及多部门、跨地区、跨行业的积极协调解决；对一些历史遗留问题，尊重历史、照顾现实、妥善处理；对诉求不合理但反复缠访闹访的，按相关工作程序移交解决信访问题联合工作组依法处理。同时实行销案制度，没有及时化解的列为下一批继续交办，不解决不销案。

（四）整合调解资源，加大调处力度

牢固树立“稳定压倒一切”的思想，充分整合领导接访、“大调解”、“联合调处”等信访调处资源，加大调力度，有效化解各类矛盾纠纷，努力打造和谐、平安。一是继续坚持每周五开展县委、政府领导接访活动，并将接访（约访）时间等相关信息在政府信息公开门户网站进行长期公布，不断完善工作机制和措施，使其真正成为新时期从源头上调处矛盾纠纷的有力措施。二是在日常接访、办信过程中，对符合调解要件的社会矛盾纠纷，按调解原则和工作流程，引导当事人进入调解程序，分流指派到相应的调解工作室，限期调处。三是按照相关工作程序在受理的信访案件中，认真分类、梳理，将群众合理诉求和非正常上访案件按照一案一卷的要求按时移送联合工作组办理，同时协助工作组做好有关工作，促进信访问题的最终解决。目前已移送联合工作组群众合理诉求信访案件24件，处理结案22件，移送非正常上访案件2件。

（五）加强督查督办，狠抓工作落实

进一步畅通矛盾纠纷受理渠道，重点抓好矛盾纠纷受理、分流、调处和督查几个环节的工作。对来信来访反映的纠纷问题详细登记，进行初步的分类疏理，依据相关法律、政策能现场解决的事项当场予以解决并答复信访人；对于需要通过乡（镇）或部门协调、现场一时不能解决的问题，按照“属地管理”和“谁主管、谁负责”原则，以书面形式分流交办至乡（镇）调解中心或相关调解工作室；对于解决难度大，需要进一步研究解决的重要信访事项，及时向矛盾调解中心领导汇报，由相关乡（镇）调解中心或相关调解工作室联合研究解决，并告知信访人。每件分流交办的信访事项，适时进行跟踪督办，督查结果列入年终考核，今年以来下访督办各类重要案件16件次，确保了上级下转重要案件、重大矛盾纠纷得到及时排除和调处。同时，对受理的每一件矛盾纠纷问题，建立了工作台账，办结的纠纷问题及时进行了整理归档。

（六）加强队伍建设，强化责任追究

经常召开例会，组织分析研究重要案例，及时传达学习上级新近出台、下发的相关法规、政策、文件精神及业务技能，并结合科学发展观学习实践活动，不断为工作人员充电，着力提高调处队伍的理论素养、政策水平、业务素质和调解工作技能。以来，共召开会议研究重要案例56件次，开展学习交流活动21次，一批重要纠纷案件得到妥善处理，同时工作人员的一些好的经验和做法及时进行交流，进一步提高了工作人员的业务水平。同时，工作中实行责任查究，对未按规定登记、受理、分流造成严重后果的；推诿、敷衍、拖延受理事项办理的；事实清楚，符合法律、法规、规章或者其他有关规定的投诉请求未予支持的；在处理受理事项过程中，作风粗暴，激化矛盾并造成严重影响的，将对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法进行行政问责，确保每一件矛盾纠纷问题得到及时受理、分流、办理，取得高质量、高效率的办理结果。自矛盾纠纷受理室成立以来没有出现以上违规行为。

（七）加强信息工作，努力构建信访信息网络

坚持信息工作制度和信息报送制度，各乡镇、各部门及时向县信访局报送信访工作信息，县信访局积极向市信访局、县委办、政法委、县政府办报送工作信息及调研报告等，充分发挥信访信息员作用，全县信访信息网络初步形成。今年以来按规定已向以上单位报送信息40余篇，被采用8篇，其中被曲靖日报采用1篇、被市局采用5篇。此外，国家重大活动和敏感时期实行信访动态信息每日“零”报告制度，切实做到各类信访信息心中有数。

三、存在问题

一是少数历史遗留问题调处结案难度大。

二是部分上访群众法制观念淡漠。

三是少数乡镇、部门、工作室对信访工作、矛盾纠纷调处工作重视不够，没有把好初信初访环节和矛盾纠纷调处的最佳时间。

四、下步工作打算

1、认真贯彻落实中央、省、市关于信访和维稳工作的重要文件和会议精神，以构建和谐社会为己任，充分发挥矛盾纠纷受理室的窗口协调作用，努力构建上下联动、齐抓共管的“大调解”工作格局。

2、严格按《县社会矛盾纠纷受理分流工作流程管理办法（试行）》的各项工作要求受理、分流、指派矛盾纠纷。

3、积极探索适应新时期、新形势下矛盾纠纷反映和群众诉求的新渠道。

4、认真完成社会矛盾纠纷调解中心交办的其他工作任务。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找