

# 矛盾纠纷排查工作方案(实用5篇)

为有力保证事情或工作开展的水平质量，预先制定方案是必不可少的，方案是有很强可操作性的书面计划。那么方案应该怎么制定才合适呢？下面是小编为大家收集的方案策划范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 矛盾纠纷排查工作方案篇一

为认真贯彻落实《教育局关于认真开展矛盾纠纷活动的通知》，切实加强矛盾纠纷排查调处工作，为创造和谐稳定的教育环境。我校通过开展活动，及时排查、调处矛盾纠纷2件，有效地维护了学校稳定。现将我校矛盾纠纷活动开展情况总结如下：

### 一、提高认识，加强领导

为深入扎实地开展该项活动，我校于2012年9月上旬，在会上进行了认真部署。进行走访摸排，切实把影响安全和稳定的矛盾和问题排查出、调解好。

### 二、突出重点，深入排查

### 三、有效调处，及时化解

对排查出的矛盾纠纷，我校坚持抓住调处这个关键环节，综合运用法律、政策、经济、行政等手段和调解教育、协商等方法，积极稳妥化解矛盾纠纷。如：村卫生室建在校园内西侧，其负责人在卫生室后面建了一个厕所，影响了校园的整体环境，在我校领导的说服教育下，自愿拆除了厕所，改善了学校的整体环境。

### 四、完善工作机制，加强队伍建设

我校充分以开展矛盾纠纷活动为契机，建立健全调解组织网络，完善工作机制：一是建立健全了矛盾纠纷预警机制。

1、实行定期排查制度。每星期排查一次。

2、采取分工负责制。

3、严格落实矛盾纠纷排查、调处报告制度。二是建立健全应急处置机制。对问题比较突出、可能引发职工家长的事件、突发性事件、集体上访事件等要及时掌握信息，及时上报。

我校通过开展矛盾纠纷活动，切实解决了影响学校稳定的纠纷隐患和突出问题，最大限度地增加和谐因素，最大限度地减少不和谐因素，为构建和谐六校作出了自己应有的贡献。

固镇周家小学2012年12月

固镇县周家小学

2012年12月

## 矛盾纠纷排查工作方案篇二

根据荔湾区人民内部矛盾调处办公室《关于开展国庆排查调处工作的通知》精神，切实加强矛盾纠纷排查调处工作，为创造和谐稳定的教育环境，我校及时进行矛盾纠纷排查工作，有效地维护了学校稳定。现将我校矛盾纠纷活动开展情况总结如下：

### 一、提高认识，加强领导

为深入扎实地开展该项活动，我校及时召开领导班子会议，在会上进行了认真部署。进行走访摸排，切实把影响安全和稳定的矛盾和问题排查出、调解好。

## 二、突出重点、深入排查

三、我校要坚持“预警在先，防范在先”的工作原则，对群众反映强烈的热点、难点问题，包括劳资纠纷、教师福利待遇问题、家长对学校教育管理的投诉、学生伤害事故处理等，容易诱发异常上访及群体性事件的纠纷。我校都进行了重点排查，都没发现此事件的矛盾纠纷现象。

## 四、完善工作机制，加强队伍建设

我校充分以开展矛盾纠纷活动为契机，建立健全调解组织网络，完善工作机制：建立健全了矛盾纠纷预警机制，健全应急处置机制。对问题比较突出、可能引发职工家长的事件、突发性事件、集体上访事件等要及时掌握信息，及时上报。

五、在寒假期间，我校对退休教职工，进行慰问、走访。安排三级值班制度，领导和值班人员在岗在位，完成本职工作。

我校通过开展矛盾纠纷活动，切实解决了影响学校稳定的纠纷隐患和突出问题，最大限度地增加和谐因素，最大限度地减少不和谐因素，构建和谐文明安全校园。

## 矛盾纠纷排查工作方案篇三

一、紧紧围绕开展矛盾纠纷集中排查调处活动的重要性和怎样才能做好信访稳定工作进行了广泛宣传。

按照实施意见的'规定，乡里于元月20日召开了由全体乡村干部参加的动员培训大会，会上，乡开展矛盾纠纷排查调处活动领导小组，乡党委副书记刘斌同志代表乡党委、政府就一定要将此次活动扎实有效地开展好，做了具体布置，提出了严肃要求。在此之前，利用广播、标语等宣传工具及方式进行了广泛宣传。使广大乡村干部对信访稳定工作的重要性有了新的认识，对如何才能做好信访稳定工作有了新的了解，

增长和增强了做好信访稳定工作的能力和信心。

## 二、矛盾纠纷排查调处情况。

在矛盾纠纷排查期间，各村各部门均能按照意见的要求，结合过去的工作和正在开展的工作，认真进行总结分析，查找因工作已经导致及可能造成的矛盾，并广泛收集民意，查排可能出现和已经出现的矛盾纠纷，按月集中汇报总结，相互交流学习。共排查各种矛盾纠纷46件。具体调处方法是：一般性问题由包村干部配合村干部进行处理，对因工作造成的进行了纠正，对因其它原因群众暂不能理解或不接受的进行了耐心的说服解释。较为突出的矛盾纠纷由分管工作方面的负责人进行组织协调共同研究处理。重点性问题，主要领导亲自组织安排，亲自参与处理。使排查出的矛盾纠纷都得到了处理化解，有效地克服了上访事件的发生。

## 三、存在的问题

我乡矛盾纠纷集中排查调处活动虽然取得了一定的实效，但有些涉及政策及资金方面的问题，暂难以从根本上彻底解决，依然存在有上访隐患。主要负责人对此高度重视，定期听取有关部门和分管负责人的汇报。并强调，要跟踪掌握情况，及时说服化解，力保稳定。

\*\*乡7月13日

## 矛盾纠纷排查工作方案篇四

随着社会主义市场经济的不断发展，人们的思想观念的转变，银行业所面临的矛盾纠纷亦随之多样化、复杂化。这些矛盾纠纷蕴含的信息可以折射出农行在经营发展过程中各种问题高浓缩的影像。准确预测和把握新经济形势下的各类矛盾冲突，积极应对影响银行业持续稳健运营的变化因素，妥善化解各种矛盾纠纷，是银行业实现全面发展、提升整体实力的

关键所在。

## 一、当前农行矛盾纠纷的现状和特点

通过对近年来我省农行各地区及部门矛盾纠纷案件的统计排查，笔者认为现阶段我行面临的矛盾纠纷主要表现在以下三个方面：

（一）合同纠纷矛盾增多。为实现自身业务拓展的需要，吸收存款与增放贷款是必经之径。尤其是增放贷款，仍旧是实现利润的主要来源。而日益增长的信贷数额与客户的违约风险又呈现出亦步亦趋的态势。一是银行与机构客户之间的矛盾继续增长。从2007-2009年的全球金融危机到2011年至今漫无休止的欧债危机，全球的经济形势并不乐观，这也导致了相当一部分国内企业经营效益的下滑乃至破产，这直接削弱了借款人的偿债能力，致使借贷合同违约率增加。二是个人借贷合同纠纷的上升。这主要是由于盲目炒作房地产市场失误、证券投资亏损、企业经营状况恶化导致收入下降或失业等个人清偿能力不足进而造成借贷违约。数据显示，在农行矛盾纠纷案件中，个人借贷纠纷案件占86%以上。

（二）服务质量引发的纠纷。在服务质量引发的纠纷中，理财产品收益纠纷首当其冲。有些职员为了完成任务或者提高自身绩效收益，在向客户宣传理财产品时并没有及时的揭示产品风险或者直接回避客户的风险提问，以至于产品到期时实际收益低于预期收益甚至是负收益，从而形成了银行与客户的矛盾纠纷。另一方面，在银行的服务体系中，工作效率低、职员服务态度差、业务程序处理不规范、硬件设施不完善等也是导致银行与客户纠纷的重要因素。

（三）同业竞争引发的纠纷。改革开放以来中国经济的飞速发展，促使地区、商业性银行如雨后春笋般涌现，银行间的竞争格局也是愈演愈烈。各家银行纷纷推出具有吸引力的理财产品和信贷优惠方案，抢夺客户尤其是优质客户的情况十

分严重。固然良性竞争带来的利处不胜枚举，但是恶性竞争的弊端危害更大。例如有些银行采用法律规定的存贷款范围之外利率吸引客户、贬低竞争对手的产品和服务质量等违规手段，从而引发银行与客户、银行与银行、客户与客户之间的纠纷，更甚于扰乱金融市场秩序。

与此同时，伴随金融服务体系的不断完善，自助银行和电子银行的推广，农行服务的受众面也越来越宽，客户与银行的矛盾纠纷不再局限于地域和存贷业务的范围内。矛盾纠纷形成了主体的多样化，性质的复杂化，关系的交织化的特点。

## 二、矛盾纠纷排查调处中存在的主要问题

（一）矛盾纠纷调处体制不完善。一是没有建立矛盾纠纷排查调处科学有序的运行机制，还没有形成层层相扣、步步落实的工作格局，在矛盾纠纷处理过程中主要由基层人员主导，无法引起有关领导的足够重视。二是矛盾纠纷排查调处无专业化队伍。调解人员不能做到专职专用，各自忙于自己的本职工作，消极应对矛盾纠纷调处工作，使得矛盾纠纷排查调处工作无专人管、专人抓。

积少成多、由小变大。

（三）部分客户的法制观念薄弱。客户在与农行的交易中发生利益冲突时，片面的认为是银行方面推脱责任，心态失衡，维权意识强烈法律意识淡薄，妄图用吵闹、威胁、暴力等形式迫使银行人员屈服，不仅不能达到目的反而会使矛盾扩大化，致使调处人员无法与客户正常沟通实现纠纷排解。

## 三、化解矛盾纠纷的意见和建议

（一）从源头上预防和减少矛盾纠纷的发生。坚持抓苗头，主动排查，超前防范，在第一时间全面掌握各种矛盾纠纷的详细情况和动态，做到未动预知，异动先知。首先是要准确

把握客户对服务需求的总体趋向。积极构建全方位覆盖排查网络，运用日常管理、服务、调查、摸排以及互联网、手机短信等现代信息新手段、新途径，敏锐观察和分析社会热点焦点，了解客户最需要、最迫切解决的问题，及时捕捉和把握客户心理情绪以及各种负面苗头倾向。其次是要细致了解矛盾纠纷的具体情况。开展全面排查行动，理清矛盾纠纷的重点业务、区域和群体，加以重点防控。以已发生和可能发生的矛盾纠纷问题为重点，详查基本情况、诱发原因、性质类型、表现形式、危害程度、化解难度和潜在趋势，作出分析判断。最后要注重专项排查，准确了解各种矛盾纠纷的特殊情形。对一些容易反复出现的矛盾纠纷，要采取措施防止扩散蔓延，在查明来龙去脉、事实真相的基础上，尽可能地予以解决，失去条件解决不了的，要做好相关解释说服疏导或救助工作。采取点、线、面结合的方式，从源头上预防和减少矛盾纠纷的发生。

（二）不断完善矛盾纠纷调处机制。要加强组织制度建设，着力解决矛盾排调工作网络问题。第一，要实现调解工作的制度化保障，成立专门的调解部门，出台全面完善的制度、规章，要求各部门个人人员对矛盾纠纷排查调处予以支持，不得回避或消极应对，使调解工作能够有效的施行；第二，实行矛盾纠纷排调奖励制度。提高矛盾排查调解员工作的积极性和主动性，结合纠纷排查时效和调处难易程度，对及时遏制矛盾纠纷隐患、重大纠纷事件的报告等进行奖励；同时设立调解案件奖励，按矛盾双方对矛盾调处的满意度进行奖励，对成效显著的调解员和调解组织进行表彰和奖励；第三，完善矛盾排调总结制度，建立每月矛盾排调例会，使调解人员养成总结、反思的习惯，在例会上对各类型的矛盾纠纷进行梳理，从而不断完善调解员的协调处理能力。

（三）强化对矛盾纠纷排查工作的领导。化解矛盾纠纷，共建和谐社会，领导是关键，机制是保证。要把健全、落实各级领导的责任管理作为建立健全矛盾纠纷排查调处机制的关键来抓，保证目标任务的落实。对因工作失职、决策失误、

处置失当等原因造成矛盾激化、影响恶劣的，实行“一票否决”，强化领导干部的责任意识，提高维护稳定、调处矛盾、处理突发事件的能力和水平。要落实包案调处机制。对重大矛盾纠纷，实行领导包案、挂牌督办制度，做到了事事有答复、件件有结果。对所有矛盾纠纷，都具体落实到基层调解员身上，提升工作效率和调处水平。再通过完善督查考核机制，将矛盾纠纷排查调处作为绩效考核的一项重要内容，各部门要积极参与行内矛盾纠纷排查化解工作，进一步增强责任意识 and 使命感，切实履行矛盾纠纷化解职能，主动协调、密切配合，真正形成各负其责、多方联动、齐抓共管的工作合力，及时有效做好各类矛盾纠纷化解工作，为银行的稳健发展创造良好的环境。

开展多种形式的业务素质培训，领导要充分重视矛盾纠纷的排调工作，调解员应努力提升化解矛盾纠纷的能力和技巧，业务人员则是要规范业务操作流程，避免引发矛盾纠纷。二是要结合新时期银行矛盾纠纷的特点，制定培训规划，逐步使排调工作制度化、经常化、规范化，调解员应主动自觉地依法处理问题，切实维护银行或者客户的合法权益，以适应新时期矛盾纠纷排查化解工作的需要。三是要不断充实调解队伍。要有计划、分步骤对队伍进行调整补充，把那些政治素质高、思想意识好、懂法律、群众威信高、办事公道、责任心强的人员充实到队伍中，不断提高队伍的整体素质。

## 矛盾纠纷排查工作方案篇五

本月份内综治维稳工作比较平稳，镇村(社区)调委会共排查出矛盾纠纷10起，历史遗留问题1起、涉矿纠纷2起、涉及人数34人，山林权属纠纷2起，涉及人数56人，项目建设征地拆迁安置问题5起，涉及人数65人，调处成功10件。其中：邻里4件，遗产纠纷1件，合同纠纷1件，损害赔偿3件，其他纠纷1件，特别是化解了茶园村蒋家组村民反映榕禄煤矿原北风井井下开采影响其房屋开裂受损纠纷。



## 二、分析当前矛盾特点：

- 1、涉及征地拆迁、项目建设留下的历史遗留问题多，化解难度大，稳控压力大，如郴永大道涉拆迁户、银都大道涉拆迁户、马矿棚户区拆迁户要求落实安置等问题，拆迁户反映多年，迟迟未得到落实，存在越级上访或闹事隐患。
- 2、村民反映煤矿井下开采影响其房屋开裂受损、农田灌溉及生活饮用水受损的矛盾纠纷多，调处难度大。
- 3、山林权属纠纷逐渐增多，调处难度大。

## 三、工作措施与建议：

- 1、加强相关法律法规的宣传，继续做好征地拆迁及山林纠纷调处的政策宣传工作，耐心细致地做好群众的思想工作。
- 2、加大对县交办的重大矛盾纠纷地化解力度，力争将矛盾在本月化解，村(社区)组干部每周开展一次矛盾纠纷的排查工作，继续做好各种矛盾纠纷的调处工作，及时将矛盾纠纷化解在萌芽阶段，化解在基层。
- 3、希有关部门尽快落实涉及项目拆迁户安置地问题，及时消除一些不稳定因素。