

# 2023年投诉总结报告(汇总6篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。报告帮助人们了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

## 投诉总结报告篇一

王小明是一位医生，喜欢在街上到处玩。

一天，他看见十字路口有一群人在围观什么，出于好奇，也围了上去，一看，一个穿着古怪衣裳的人蹲在那里，地上摆着很多中草药——是摆地摊的。

那人说：各位，我是雷公山的少数民族，家有祖传密方。我是不骗人的，啊，我这药，包治百病！

王小明来劲了，心想：看看他有什么密方？

人们心动了，纷纷购买。

王小明急了，大喊：愚蠢，这药根本不能吃，会死人的，一群笨蛋！群众一听，大骂：老子买老子的药，关你鸟事，你不买就不要来，滚回去吧。

王小明回到家，一肚子气：大街上‘毒药’都能卖，我明天也整点药在那儿卖！！

第二天，王小明真的拿药在那摆地摊！但他没看见昨天的. 那人，觉得奇怪！

不大一会儿，王小明就坐在卫生监督局里了！

你有证件吗？

有！王小明掏出证件。

这是中心医院的证件！

是啊！我是国家准许了的！！

国家准许？只准许你在中心医院行医！念你初犯，就不拘留你了！罚款1000元钱！！

那在街上的另一个没有证件的你们为什么不抓？

还有？我们不知道？怎么抓？

## 投诉总结报告篇二

### 1、集合协调联合办理工作。

为了更有效地开展好此项工作，公司工作人员与公司内外各部门加强了联系，及时将集团公司下发的文件及时上报集团公司。

### 2、集团公司接待工作。

根据集团公司领导的安排，我司工作人员先后到\*\*、\*\*、\*\*三个县市区调查指导各项工作的进展情况，根据集团公司领导的安排，先后深入各县市区进行了2次较为集中的经济普查工作，并较好地完成了此项工作。

为及时了解集团公司的各种情况，做好信息报送工作，我司工作人员及时将集团公司下发的文件及时向集团公司领导汇报。在每月两次集团公司接待的基础上，及时与市、县两级相关领导保持联系，掌握信息，做好信息反馈工作。集团公

公司领导对工作高度重视，多次到集团公司进行接待的接待工作。

#### 四、完成集团公司信息统计报送工作。

根据集团公司信息统计工作领导小组的安排，我司工作人员及时将集团公司的要求、工作计划、信息传递给相关领导，同时，将集团公司的要求、工作计划及信息传递给相关领导。

#### 五、完成领导交办的其他工作。

今年以来，我司工作人员在各自的工作岗位上兢兢业业，尽职尽责，圆满完成了集团公司下达的各项指标。在工作过程中，大家团结一致，积极工作，互相帮助，共同努力，为集团公司各项工作的开展做出了自己的贡献。

### 投诉总结报告篇三

促进社会和谐,维护社会稳定是党的主要任务和目标。当前,我国正处于社会主义初级阶段,随着经济体制深刻变革、社会结构深刻变动、利益格局深刻调整、思想观念深刻变化,人民内部矛盾凸显、刑事犯罪高发、对敌斗争复杂。为此,中央政法委将推进社会矛盾化解列入“三项重点”工作之一,本文就当前社会矛盾的现状和规律,如何探索化解社会矛盾新机制进行探究。

一、社会矛盾现状与成因

二、社会矛盾的表现形式

三、社会矛盾增多的原因

四、社会矛盾表现的特点

## 投诉总结报告篇四

20xx年我市纪检监察信访举报工作以“三个代表”重要思想为指导，坚持立党为公、执政为民、与时俱进、开拓创新，不断拓宽和畅通信访举报渠道，依纪依法认真处理检举、控告和申诉，切实解决群众反映的信访举报问题，及时化解矛盾，为我市的党风廉政建设和维护社会稳定发挥了积极作用。

### 一、基本情况

今年共受理群众来信13xxxx□来访1xxxx□电话举报xxxx□其他方式xxxx□合计15xxxx(次)。其中属检举控告类的有15xxxx(次)，申诉类xxxx□从被反映对象的职级来看，反映乡科级以上的领导干部3xxxx□一般干部5xxxx□其他人员7xxxx;从反映的内容来看，违反政治纪律和组织人事纪律行为的xxxx□违反廉洁自律规定行为1xxxx□贪污贿赂行为3xxxx□破坏社会主义经济秩序行为2xxxx□违反财经纪律行为1xxxx□失职渎职行为xxxx□侵犯党员公民权利行为xxxx□违反社会主义道德和妨害社会管理秩序行为1xxxx□其它检控类3xxxx□上述信访件按照“分级负责、归口办理”的原则都进行了认真处理，对转办和交办的信访件，我们都能及时进行督促，经过督促，大部分问题都能及时妥善解决，群众对此很满意，我们也为领导分了忧，解了难。

### 二、主要特点

1、信访形势趋于好转。从我市的纪检信访形势看，信访总量呈逐年下降势头，无论是信访总量还是反映乡科级干部信访件数量以及农村基层干部的信访数量，今年均比去年同期有所下降，降幅分别为□1xxxx和，且信访反映的质量也较低，有的信件并无实质内容。

2、党员干部贪污、受贿、挪用、违反财经纪律、违反廉洁自

律规定等经济类方面的问题是信访举报的热点和重点。今年共受理此类方面的信访件9xxxx占。如今年根据举报查处的主要经济案件有:\*\*镇党委委员、镇工业园区管委会主任孙\*\*及其办公室工作人员翁\*\*、管\*\*、孙\*\*、应\*\*等xxxx挪用公款窝案、\*\*医院\*科主任张\*\*和\*科主任马\*\*受贿案、\*\*街道\*\*村党总支书记胡\*\*挪用集体资金案等，上述人员已全部移送司法机关处理。

3、反映党员干部作风方面的问题比较突出。随着制度的健全、教育的强化和监督力度的不断加大，绝大多数党员干部对自己的要求也越来越严，但也有少数党员干部认为自己只要不贪污，不受贿，经济方面不出问题，其他方面都是次要的，因而自觉不自觉地生活作风和工作作风上放松了对自己的要求，受到了组织上的处理。如今年根据群众举报查处的有:\*\*街道原党委委员办事处副主任劳\*\*因扰乱执法单位正常办公秩序受到全市通报批评，\*\*镇政府综治办主任龚\*\*、\*\*镇政府干部张\*\*、\*\*局干部夏\*\*等人因通奸错误分别受到处理。

### 三、主要做法

1、加强领导，切实做好纪检监察信访举报工作。一是每次常委会都专题研究布置信访工作，听取信访工作汇报，对信访工作中存在的问题提出整改措施。二是坚持领导接访日制度。做到随接访随办理，使信访问题得到妥善处理。三是实行目标责任制。年初市纪委与各乡镇签订了目标责任书，把信访工作列入党风廉政建设责任的重要内容，年终与党风廉政建设一并检查考核，对群众反映的问题解决不力，达成越级访、集体访的追究单位领导人责任。

2、发挥信访职能作用，加大信访案件查办和督办力度。一是实行领导包案制度。从信访案件的初核、立案到处理一包到底，并参与其中随时听取案件调查的情况汇报，亲自指挥和协调。二是加强纵向和横向的协作办案。对一些重要的的信

访案件，及时与上级纪委和乡镇纪委沟通和联系，争取案件调查的主动，并加强与公安、审计、人事等部门的协作办案，上级和市委重要领导批示的信访要件全部按期结案。三是充分发挥信访作用，加大直查快办力度。今年信访室已自办案件xxxx□积极为纪检室和乡镇纪委提供案件线索，已提供案源3xxxx□

3、充分发挥职能作用，做好信访监督工作。一年来，我们已对群众反映违纪情节轻微的1xxxx党员领导干部进行了信访谈话，对xxxx乡科级干部下发了《信访谈话通知书》让其说明情况，限期改正，起到了警示和教育的作用。

4、推行办事公开制度，提高办事透明度。为进一步加强全市纪检监察信访举报工作，增加工作透明度，加强群众监督，提高办事效率，保护信访举报人合法权益，引导群众依法信访，我们实施了《\*\*市纪检监察信访举报工作办事公开试行办法》，通过公开受理渠道、公开政策法规、公开受理情况、公开办理过程、公开办理结果及举行信访听证、吸收群众代表参与信访调查、举行信访咨询会等形式，进一步提高了信访工作的透明度，拉近了纪检^v^门与群众的距离，增强了信任感，有利于信访问题的解决。今年以来，我市未发生一起集体上访。

## 投诉总结报告篇五

目的:规范质量投诉、用户来信及访问的管理。

适用范围:适用于质量投诉的处理。

责任者:品保部、销售部。

### 1、总则

1.3建立和运行一个有效的投诉管理系统，及时有效地接收、

调查和处理投诉。应当有专人及足够的辅助人员负责进行质量投诉的调查和处理，所有投诉、调查的信息应当向质量负责人通报。

## 1. 4调查

# 投诉总结报告篇六

根据卫生部、中医药管理局《医院投诉管理办法（试行）》，制定我院《医院投诉协调制度》，本制度适用于我院医院投诉管理办公室及各临床、护理、医技、后勤等与医院投诉相关的部门及人员。

一、医院成立医院投诉管理领导小组，设立医院投诉管理办公室。各临床、职能科室设立医院投诉联系小组，科主任、护士长为第一、第二责任人，护理组长及高资历医（技）师为成员。

二、医院投诉管理领导小组负责全院投诉管理工作的监督指导。医院投诉管理办公室统一受理医院投诉；调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；组织、协调、指导全院的投诉处理工作；定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。医院投诉联系小组负责对发生在科室内部的投诉进行调查、协调和处理，重大或可能重大事件应上报医院投诉管理领导小组，对于科室内部不能妥善处理的投诉应及时向医院投诉管理办公室上报。

三、医院投诉接待实行首诉负责制。投诉人向有关部门、科室投诉的，被投诉部门、科室的工作人员应当予以热情接待，对于能够当场协调处理的，应当尽量当场协调解决；对于无法当场协调处理的，接待的部门或科室应当主动引导投诉人到医院投诉管理办公室投诉。

四、医院投诉管理部门接到投诉后，根据投诉人提出的主要

问题和其对有关情况的认识，应当及时向当事部门、科室和相关人员了解、核实情况。医院各部门、科室应当积极配合投诉管理部门开展投诉事项调查、核实、处理工作。科室负责人应尽快组织调查、分析讨论，研究处理措施及处理意见。

五、被投诉科室在接收到医院投诉管理办公室的投诉信息后，应及时调查、核实、分析投诉人所投诉情况并拿出科室意见。

1、当事医务人员或相关人员，整理有关事件经过，书写病历摘要或诊疗经过。涉及多个科室，应当由各科室分别书写，再由主要诊疗科室负责根据各科书面材料整理完成一份反映整个诊疗经过的病历摘要或诊疗经过。

2、组织全科医生或相关人员就投诉人投诉所涉及问题，进行科学、客观、认真的分析讨论，针对本科诊疗过程中存在问题，以及问题的性质、科室的处理意见归纳总结为书面材料，经科主任签名认可后上交医院投诉管理办公室。科室调查工作原则上应在5个工作日内完成。遇特殊情况不能按时完成的，科室应提前告知医院投诉管理办公室并书面说明原因。医院投诉管理办公室负责督促科室、个人完成调查工作，并对其进度、完成情况及时向院领导汇报，向投诉人进行沟通说明。

3、医院投诉管理办公室可安排适当的时间，由科室负责人与投诉人代表进行沟通，就有关医院投诉涉及主要问题，本着实事求是的态度做出说明、解释，完成首次答复，原则上不超过5个工作日。

六、对于可使用简易程序处理的投诉，医院投诉管理办公室应积极组织被投诉科室的有关负责人和相关人员，在医院投诉管理办公室工作人员的陪同下，与投诉人进行沟通、说明解释有关情况。

七、对于涉及收费、价格等能够当场核查处理的，医院投诉管理办公室应当协同相关科室及时查明情况，立即纠正。



八、医院投诉管理办公室负责敦促相关科室针对有关医院投诉在医疗技术、医疗管理方面存在的问题，制定出切合实际的整改措施，并形成文字材料汇报相关领导和相关职能科室备案。

各科室要落实《xxx人民医院医疗安全预警、反馈和处置机制》，临床科室做好对患者的术前病情评估工作，当评估出某患者危险系数高于普通患者的情况下，应向医务科主动提出申请，医务科提前进行干预，在手术之前组织多科会诊，同患者进行深入细致的术前谈话，并要求临床科室在病历中做好术前会诊及谈话记录，对患者的知情同意书、患者病历书写、术前检查及相关诊疗过程进行严格规范与核查。

医务科还应针对术中难点的问题，重点帮助和监督临床科室及手术医生的技术准入等环节，同时还要对患者的术后恢复情况进行跟踪管理，及时了解术后病程记录等情况。

医务人员在实际工作中应善于总结，及时发现纠纷苗头，尽可能地将医院投诉早期发现，及时干预，正确引导，消灭在萌芽中。医务科、医院投诉管理办公室定期检查、监督医务人员，严格依据卫生部《病历书写基本规范》中的规定书写和修改。

十、医院工作人员有权利和义务对医院管理、服务等各项工作进行内部投诉，提出意见、建议，医院投诉管理等有关职能部门应当予以重视，并及时处理、反馈。临床一线工作人员，对于发现的药品、医疗器械、水、电、气等医疗质量安全保障方面的问题，有责任向投诉管理部门或者有关职能部门反映，投诉管理等有关职能部门应当及时处理、反馈。