

2023年投诉中心工作总结(大全7篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。什么样的总结才是有效的呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

投诉中心工作总结篇一

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性结论的书面材料，写总结有利于我们学习和工作能力的提高，因此，让我们写一份总结吧。如何把总结做到重点突出呢？下面是小编为大家收集的投诉中心培训工作总结，欢迎大家分享。

□1□20xx年2月，进行打字速度及分部电话的考核测试。此次考核测试要求话务员的打字水平达到80字/分钟的水平，同时通过分部电话资料的笔试考核。此次考核测试提高话务员对分部电话的记忆程度。打字水平的考核测试通过率达到80%，全面提高话务员的打字能力及分部电话熟悉程度。

□2□20xx年3月，进行打字速度（二）及分部负责人资料的考核测试。此次打字测试要求话务员的打字水平达到100字/分钟的水平，并通过分部负责人资料的考核。此次考核使话务员更加熟悉分部负责人等相关资料，同时打字水平在高要求下通过率亦达到了70%。

□3□20xx年4月，进行机线员相关知识的培训。此次培训活动采用讲授、座谈、讨论、学后感、平时学习（分组进行学习）等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中

心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使投诉中心各人员对于电子工程、有线网络接入等相关知识有初步认识，为提高业务知识水平打下良好的基础，更好地提高话务员素质。

□4□20xx年5月，进行三大业务收费规定等相关知识的考核。此次考核培训活动主要分别采用了面试、笔试的形式，投诉中心全体人员参加考核。笔试采用闭卷方式，面试采用情景对话的形式。此次的考核，通过率达到了95%，对话务员业务知识水平的提高发挥了有效的促进作用。

□5□20xx年6月，进行座席员技巧及相关知识的学习培训。此次培训采用平时学习、学习小组、座谈、讨论、提疑解疑等培训方式，时间安排为每周一次，投诉中心各成员都积极参加此项培训。通过这次培训，不仅提高了投诉中心各人员的客户服务相关知识，而且提高了客户服务的相关技巧，从而提高了整体话务员的服务素质，整体话务员队伍水平得到进一步的提升。

□6□20xx年7月，进行参观优秀分部的学习培训。选取一、两个优秀分部，通过实地参观及观后感的方式，使投诉中心各人员通过亲身感受，了解分部人员客户服务工作的实际情况，从中学习良好的方面，或者发现分部服务存在的问题，以达到相互学习、相互指正的作用。

□7□20xx年8月，进行有关华为 电话 交换设备相关基础技术知识的培训。通过讲授及自学的形式，每两周一次的课程，使话务员对于 电话 交换设备相关基础技术知识有一定的认识，对于以后工作中出现了设备故障时能够有一个初步判断，并了解相关设备的组成及作用，更好地认识这些设备在以后客户服务工作中发挥的重要作用。

□8□20xx年9月，原计划邀请专业讲师对话务员进行话务技巧

及客服技巧等的培训工作，并参加全国性信息服务员的资格认证考核。但由于资金等各种原因的阻碍，此培训计划未能得到如愿开展。

□9□20xx年10月，进行信息网络管理等相关知识的'培训。此次培训活动采用讲授、座谈等培训学习方式，时间安排为每周一次，培训对象为投诉中心全体成员。通过由已经参加过培训的同事进行讲授，组内各人员之间进行相互交流，同时提出各自的疑点难点，使每人能够了解信息网络管理相关知识，使话务员知识结构更加全面。

□10□20xx年11月，进行朗新系统相关业务知识的培训。朗新系统所实现的客户服务中心用户管理系统，将使以后的客服工作做得更方便、更全面、更快捷。通过对相关界面操作、结构组成的培训，使话务员更好地掌握此套系统，更好地在以后利用到客户服务工作中去。

以上为20xx年度投诉中心培训情况总结，由于1月份及12月份都属于规划及总结的阶段，暂未作相关计划□20xx年度投诉科内部培训工作已经完满完成。

□1□20xx年4月19日公司组织各部门人员参加广播学校举办的《有线电视综合信息网络技术培训班》，投诉中心派出6人参加此项培训课程。

(2) 通过此项课程的培训，使投诉中心人员对信息技术有了初步的认识与了解，搞高业务知识水平，并能够将其中的相关知识正确地运用到客户服务工作中去，提高客服工作能力。

(1) 自xx年年12月中开始，公司陆续组织人员参加职业技能培训，主要内容是有线电视机线员初级工培训并认证，至今年9月底为止，共举办了五期，我中心共派出人员14名参加。

(2) 通过此项课程的培训，使投诉中心人员对于有线电视的原理及基础知识有更深入的了解，并在一定程度上体验到一线技术人员的艰辛。此次培训活动对投诉中心人员受益非浅，通过学习技术类的相关知识，使投诉中心人员知识面更广，更利于掌握投诉派单流程。

(1) 今年5月份开始，公司组织分别分两个阶段共七期在广播电视学校参加省局举办的安全播出培训，投诉中心共有17人参加了此次培训，并全部通过考核。

(2) 通过此次有关安全播出相关内容的培训，认识到安全播出的重要性及我们所面对的工作的严峻性，增加了员工的防范意识，提高了员工面对突发事件时的应变及处理能力。作为公司安全播出的重要基地，投诉中心参加此次培训活动有重要意义。

(1) 2月份派出投诉中心1人参加华为公司提供的设备使用管理培训。通过此次培训，使客服人员熟悉掌握新客服系统硬件设备的情况，能够协助客服系统的顺利启用，并保障系统正常上线，顺利推进系统正常使用。

(2) 5月份派出1名话务管理人员参加呼叫中心中级管理人员认证培训，考核过关将授予《中华人民共和国职业资格证书》中的呼叫中心助理客户信息服务师级，由于时间关系，此项等级考核未完成。通过此次培训，使客服管理人员掌握客户服务中心相关知识，提高了客户服务管理工作以及服务现场工作的基本技能，提高话务管理能力。通过将理论运用到实践中，使日常话务管理质量与效率得到一定的提高。

以上为投诉中心20xx年度培训工作总结。通过以上培训工作，我中心更加认识到，培训对于提高员工整体素质是一个重要的、必不可少的途径。展望未来，我中心将把培训工作作为以后工作计划中的一项重要内容，以“培训新员工、优化老员工”为出发点，继续从不同途径、不同内容对员工进行培

训，不断提高整体客户服务人员素质，壮大服务力量。

投诉中心工作总结篇二

20xx年是医院实施“绩效考核”，争取“收支平衡”，贯彻“统筹发展”的关键年。一年来，围绕院领导提出的“一条主线、两大目标、三个确保、七项任务”的总体目标，服务中心统一思想，齐心协力，以“星级服务”为标准，以落实、完善、发展、创新为主线，完成了以下工作。

一、服务落实

按照医院“质量年”的总体部署和管理年文件标准的各项规定要求，客服中心首先抓好日常服务工作的落实。1~10月份协助病人办理住院手续4978人次，陪送入院1762人次；门诊全程陪诊1125人次；共建出院回访病历5314份，除去电话号码错误等因素，回访病人4342人，满意者4265人，基本满意59人，不满意者18人，回访率88.5%，意见反馈及时率100%。筛查体检病历1049人次，进行电话追访、健康宣传150人次。受理咨询记录5683条，其中投诉意见57条，表扬意见138条，寻医问药633条；办理夕阳红优惠卡718张，惠民、双转、新农合患者接待处共接待169人。其次抓好重点服务工作的落实。今年手足口病及甲型流感等传染病的疫情防控工作异常严峻，按照上级要求，我们进行了专业知识培训，配备了口罩、体温计等防控物资，严格了分诊、引导等管理流程，落实了登记、报告等管理制度，引导发热患者就医16人。第三，抓好服务临床工作的落实。根据回访和咨询受理情况，协同临床科室代出院患者解决健康咨询、联系检查、就医等方面问题320个，帮助住院患者协调解决对化验单、药品等方面问题18个，提出医院服务改进方面的建议10条，受理协调服务方面的投诉7起，加强了医患联系，促进了医患沟通，减少了医患矛盾。第四，抓好宣传活动配合的落实。今年以来，为

提高全民的健康保健意识，配合临床科室开展了科技周、肿瘤防治周等宣传活动，发放各类专科宣传材料8070余份。并配合其他部门圆满完成卫生部领导调研、外省惠民医院参观团的迎宾、讲解等等工作；在各类传统节日里，为出院患者及重点客户发送新年贺卡400张，祝福短信3700条；在爱岗敬业促发展活动中，核实活动参与者477人。

二、服务完善

通过今年开展的“满意一百”及“四个寻找”活动，客服中心认真查找工作中存在的问题，积极采取一系列改进措施，取得了较为明显的效果。

1、明确了自身的工作坐标和职能定位。就是没人做的事我们做，没人管的事我们管，人人争当爱管闲事的管家婆；稳固市场资源留住客户，发展客户资源延伸服务，搞好市场调查提供数据。

2、实施了本科的绩效考核和二次分配。为了真正实现“多劳多得”的激励效果，我们根据科内设置的导医、咨询、出院随访、体检追访四个岗位的特点及人员业务情况，制定了具体岗位目标和岗位要求，在此基础上，大家讨论产生了客服中心绩效考核办法。为确保新办法公平有效，还预先进行了2个月的模拟试行，根据大家的反馈重新调整修改后，于今年4月份正式运行。

3、加强了导医的礼仪培训和军姿训练。为了提高新入院导医的素质，改善服务形象，在医院相关部门的大力支持下，我们对新入院的18名员工进行了为期2周的礼仪培训和军姿训练。通过严格要求，辛勤培训，刻苦训练，18名员工全部通过了考核验收，精神面貌有了很大改观。

4、完善了导诊的相关资料和基本依据。随着医院的不断发展，专业科室日益增多，为了及时了解这些专业和专家的动态信

息，详细介绍给患者，我们收集整理了新成立的乳腺、风湿代谢等5个科室和12个专家的资料，补充进我们的入院及门诊导诊词。

三、服务发展

几年来的服务实践使我们深深认识到：真正的服务创新蕴藏在病人提出的意见中，所以从去年5月份起，医院开始向每位出院患者发放行风评议卡，请大家就住院期间感受到的服务和医务人员行风情况做出评价，为了让患者能够大胆反映、直言问题，院方指定我科回收评议卡，并整理患者提出的意见和建议，及时反馈给相关职能部门。今年以来，我们共收集整理行风评议卡5442张，收集服务方面的表扬意见和建议百余条。这项活动的开展，对加强医患沟通，有针对性的改进工作，提高服务能力和水平起到积极的促进作用。

四、服务创新

为病人服务永无止境，需要我们在工作中不断摸索和创新，虽然有些事十分细小，只要用心，就能给病人留下深刻印象。比如我们为门诊糖耐量检查患者调配糖溶液，代行动不便患者办理盖章等各种手续。今年1月份起，在医院护理部、采购中心、总务科等部门的大力支持下，我们还推出了一项便民服务新举措——“爱心百货送床前”活动。客服人员每天固定时间到各病区巡回服务，如患者临时有紧急需求，也可拨打代购电话，医院对代购货品的质量、价格、服务规范及服务纪律等，都制定了严格的规范监督措施。这项活动开展以来，已服务了上千位患者，接受电话预约送货服务10余次。

在服务中心全体人员的一致努力下，今年尽管我们做了一些应该做的工作，也取得了一定成绩，但是存在的问题也不容忽视。一是在服务过程中，还突出的表现在眼界狭窄、思路保守、知识缺乏，新意不够多，点子不够多，办法不够多；二是客服人员的服务意识需要进一步加强；三是导医的培训

水平有待提高。以上这些问题需要我们在以后的工作中逐步改进，争取更大成绩。

一医疗纠纷投诉处理

20xx年我院共受理医疗投诉八起。其中七起都通过院方及投诉办的努力解决了。一起通过司法程序解决。

20xx年我院共受理医疗投诉5起。其中2起都通过院方及投诉办的努力解决了。3起通过司法程序解决。

20xx年我院共受理医疗投诉6起。其中2起都通过院方及投诉办的努力解决了。4起通过司法程序解决。

截止现在20xx年我院共受理医疗投诉3起。其中1起都通过院方及投诉办的努力解决了。2起通过司法程序解决。在整个过程中，工作处理较顺利，应该说是较好的完成了这项任务。首先是在院领导的大力支持及相关部门的通力合作坚持认真执行制度，严格按流程办事，及时、耐心、细致、努力工作下取得的。

二积极做好培训教育工作

乡宁县人民医院投诉管理办

20xx年12月9日

我院20xx年严格按照卫生部和省、州卫生部门管理要求，认真执行各项医疗相关法律法规，广大医务人员尽心尽力，遵守法律法规和遵守医疗常规操作规范，完成了本职工作，但还是出现了一些医疗纠纷，共计发生医疗投诉x起，发生医疗纠纷x起。

一、总体情况：

赔偿金额

发生医疗纠纷的原因

1. 责任心不强。医务人员如缺乏高度责任心，易发生医疗过失，导致纠纷。有x例医疗纠纷因责任心不强，未认真观察病情变化，导致患者死亡引发纠纷，涉及科室有xx科、xx科。

行为规范，否则将会导致输错液、违规手术等差错或事故[x例纠纷为违反我院核心制度，病人没有认真核对姓名、性别、年龄，导致发生纠纷后医院调解时站在不利的角度，发生科室xx科。 3. 与服务态度有关。有x例纠纷为检查时未尽到提醒义务，导致检查者家属意外受伤引发纠纷，涉及科室xx科。

4. 与科室工作性质有关。从医疗纠纷发生的科室看，最容易发生医疗纠纷是临床科室。因这些科室工作量大，任务重，直接与患者接触，在繁忙的工作中易出现医疗缺陷，导致纠纷。资料提示，手术科室是发生医疗纠纷的高发区，这些科室操作机会多，风险大，应引起足够重视。

二、防范医疗纠纷的措施

1. 转变服务观念。树立良好的医德医风，改善服务态度，加强责任心，建立良好的医患关系。要防范医疗纠纷的发生，医务人员必须切实重视患者的权利，转变医疗作风。医疗人员在诊疗病人的过程中，应充分让病人与家属了解病人目前的病情，即将采行的检查或治疗之原因和可能之结果，让病人与家属感觉受到尊重与参与感。对严重副作用的药物以尽到事前告知之义务；对于病情治疗的愈后状况之措辞应较为谨慎，不要向病人保证能治愈或根治，也不要让病人有错误之期待，对于一个可理解的病人，虽然可能确信病人会有好的结果，也不要轻易给予承诺；解释病情时，应统一口径后，方可向病人家属解释，医疗人员应该站在病家的立场思考，以病人与家属能够理解的措辞与用语，并确认他们已经正确

了解所要传达的讯息。

2. 严格执行查对制度。重点防范以上多发环节，在临床工作中自觉遵守规章制度，严格按规范进行诊疗操作，医护人员要把查对意识和医疗责任结合在一起，贯彻于医疗活动中，使其成为医护人员的基本素质。3. 医护人员应增强法律意识。由于全社会法制观念的逐步确立，患者及家属维权意识大大增强，当前的现状是：一方面，个别医务人员没有根据法律规定约束自己的行为，发生医疗事故损害了患者的权益；另一方面，医院和医务人员对目前所处的法律环境认识不清，缺乏法律意识，从而不能很好地维护医患双方的合法权益。

4. 加强重点科室管理，确保医疗安全。手术科室、急诊科是医疗纠纷防范的重点。因此，要强化这些科室基础医疗工作质量，注重基础质量管理，加强对重点部门和重点病人的监控，将急、危、重症病人作为监控重点，积极寻找医疗质量的薄弱环节，有的放矢地解决问题。其次，要重视医疗文书的书写质量。医疗文书是医疗纠纷中技术鉴定、司法鉴定、判明是非、分清责任的依据，要保证病案的真实性、可靠性，为妥善处理医疗纠纷提供法律依据。

XXXXXX医院

二〇一三年一月

投诉中心工作总结篇三

一、晚会成功之处：

1、在接到上级指示，要求我们文艺部在元旦期间举办互动性较强的晚会，使工程系学生共同度过一个难忘的元旦之后，我们部就开始着手准备晚会各方面的事宜，做了一个十份详细的责任和任务分工，把整个晚会的准备分为几个步骤分期

进行，这样大大减少了工作量，提高了工作效率，使得在不到一个月的时间内举办了一场高档次的晚会。

2、部内在明确了工作进程和工作步骤之后，又对晚会的形式和具体内容做了精心的策划，可以说我们的晚会策划是独具匠心的，我们不仅按照晚会惯例确定了以声乐、器乐、舞蹈和武术为主线的文艺节目，还增加了现场抽奖，观众参与游戏为穿插的互动版块，这在海都学院的晚会史上绝对是首次，给以后学院举办类似联欢晚会提供了宝贵的经验；使来观看晚会节目的同学真正享受到来快乐，也感觉到他们不只是看客，而更是这台晚会的参与者，这也正是我们举办这次晚会的初衷！

3、学生会各部门以及08级各班的积极配合和大力帮助也是我们晚会成功的重要保障，在我们进行元旦晚会节目和互动游戏海选之初，各部门和各班级就表现积极，踊跃报名参加，这给我们在节目的确定上提供了更多选择和更精彩的活动搭配，外联部积极为我们筹措晚会资金，纪检部特别帮我们维持现场秩序，社团部主动要求帮助我们分发现场观众用品。。还有很多这样的支持使我们工作效率大大提高，减少了很多不必要的麻烦，从中我看到了工程系集体的强大和团结！

4、雄厚的资金支持和令人艳羡的硬件设备作保障，在晚会筹办之初，在晚会资金方面出现了一点阻碍，但很快麻烦就解决了，工程系团总支、学生会给我们提供了足够的资金保障，使我们可以大力着手晚会所需物品的筹备，稳定了全部上下的焦虑情绪，减少了时间无谓的浪费。另外我们租用了令人艳羡的硬件设备：聚光灯和泡沫机，借用了学院里的频闪灯。现在看来这个策划是完全正确的，这些设施的使用在学院的晚会举办史上也是首屈一指的，大大提高了整台晚会的品位和档次，给所有的现场观众一次视觉和听觉上的强烈冲击。另外我们还购买了800根荧光棒，在场观众几乎是人手一个，这样做大大增加了晚会的娱乐性和互动型，使他们在不知不觉中就参与了晚会。

5、还有一点就是高要求的节目选拔和认真缜密的晚会彩排，在晚会节目选拔上我们文艺部达成共识，节目的质量是第一位的，这在很大程度上决定了一台晚会的质量和档次，这使得晚会在质量上得到了充分的保障。其次就是我们两次彩排极其重要，虽然节目形式和大体内容都确定了，但正是恰到时机的彩排使它们完整的粘合在了一起，使节目的搭配和穿插达到了最佳，也在很大程度上增强了演员的信心。

二、当然人无完人，金无足赤，我们还有很多环节有相当程度上的不足：

在与各部门前期的调配上我们部缺少大局观，没有从全局高度考虑事情，只是局限在我们文艺部原则上应该负责的事情上，而把很多只管整体的东西忽略了，这给我们在拉赞助和布置舞台幕后字幕上出现了问题，犯下了错误，这是我们以后应该多多注意的地方。

最后我要代表工程系学生会文艺部全体成员感谢工程系学生会对我们工作的支持和帮助，没有你们我们的晚会不会有如此大的成功，我们文艺部也誓与工程系学生会同甘共苦，荣辱与共！

投诉中心工作总结篇四

我县^v着力排查化解关系群众切身利益和社会稳定的信访积案，维护群众的合法权益，促进形成“畅通、有序、务实、高效”的信访工作新秩序，××*县^v从六个方面精心组织开展“信访积案化解年”活动。

入实施。并将“信访积案化解年”活动作为今年领导干部大走访活动的重要抓手，纳入重要议事日程，专题研究部署，定期听取活动情况汇报，及时进行指导，推动化解。

二是结合实际，制定方案。针对全乡信访积案实际情况，制

定了切实可行的活动实施方案，确立了指导思想和工作目标，确定了信访积案化解范围，明确了工作方法步骤，确保此项工作稳步推进。

三是明确责任，领导包案。对排查出的信访积案逐一落实包案领导，落实责任单位及承办人员，提出化解措施和办结时限。包案领导严格落实掌握情况、包解决化解、包思想转化、包息诉息访的“四包”责任制，直接推动问题彻底化解。

四是讲求方法，因案施策。深入分析案情，找准问题结症，因地因人因事制宜，采取针对性、实效性强的化解措施，对法律法规有明确规定的，将一次性解决到位；对诉求合理但要求过高的，将在解决合理诉求的同时，耐心教育疏导，努力促使案结事了；对诉求不合理但确实存在生产生活困难的，由县政府采取政府救济、社会和民间救助等多种方式帮助解决实际困难；对经多次处理作出信访终结的问题而信访人长期缠访闹访甚至采取非正常上访、危害社会公共秩序涉嫌违法犯罪的，将按照“先处置行为，后解决问题”的原则，坚决依法处理到位。

五是加强宣传，正面引导。县党委政府将及时总结、推广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，进一步研究完善长效工作机制。将精心选取对信访积案办理不负责任、敷衍推诿的单位及工作人员以及缠访闹访、非正常上访的典型案例，以适当方式予以曝光，以案释法、以案说理，督促责任单位依法按政策解决群众诉求，教育引导群众依法信访，营造良好的舆论氛围。

六是明确责任，严格追究。对信访积案逐案明确主体和责任人，具体承办的责任单位逐一落实承办人员、化解措施、办结时限。县党委、县政府将对化解信访积案成绩显著的单位及个人，将给予表扬；对化解信访积案工作重视不够、措施不力、推诿扯皮、进展缓慢、“挂账空转”，甚至弄虚作假的单位和部门，将视情况予以批评；对因工作不到位、责任

不落实，造成信访积案得不到有效解决，致使矛盾激化，造成严重后果的责任人，将依据相关规定严肃追究责任。

县^v^关于“积案化解年”工作汇报

积案化解工作汇报.....

投诉中心工作总结篇五

二、认真接待群众来电、来访。对群众来电、来信、来访能认真对待、及时处理，并对上访内容作详细记录，处理意见能直接答复来访人员。

三、能认真处理群众来信。群众来信由办公室分管的副主任负责，做到及时拆阅、登记、阅处。

1、能直接回复的能尽量回复，涉及到招生、人事、教学、实习、后勤服务等方面的信件，能及时转送有关职能部门处理。

2、对于反映学校工作中存在的问题，做到件件有着落。重大问题能提出处理意见再报校领导阅示，对阅示落实情况有检查、记录。

3、来信中提出需要帮助的合理要求，能尽量给予帮助。

4、信访事项一般能在自受理之日起15日内办理完毕。

四、设立的校长信箱由办公室主任按时开启，来信能及时登记，尽快阅处，处理意见能直接答复来信人。

五、做好有关信访、维稳材料的上报工作。能按照上级的要求，做好矛盾纠纷排查化解工作，以及综合治理维稳工作，每月及时上报《矛盾纠纷排查化解情况统计表》，以及信访积案排查登记表。本学期学校未发生不利学校稳定的事件，

也无信访事件。

一、加强学习，提高认识，增强责任感

纪检监察信访举报工作既是反腐__的基础性工作，也是党和政府信访工作的重要组成部分。做好信访工作，有利于规范信访工作秩序和社会稳定，有利于及时发现与化解矛盾纠纷和信访突出问题，有利于保障人民群众依法行使检举、控告、监督等民主权利和维护自身的切身利益，有利于推动党风廉政建设和反腐败斗争深入开展，对促进社会和谐具有十分重要的作用。我们认真组织有关人员认真学习了新的《信访条例》、今年三月制订的《中央关于进一步加强新时期信访工作意见》和今年3月27日召开的第六次全国信访工作会议精神，认真学习中央领导同志关于做好信访工作的一系列重要指示精神，学习领会精神实质，准确把握新时期信访工作的指导思想、目标任务和各项要求，切实把思想和行动统一到中央要求上来，充分认识信访工作的职能作用，为党的xx大胜利召开创造了良好的社会服务环境。

二、加强领导，切实做好纪检监察信访举报工作

1、领导重视，积极参与信访举报工作的指导。定期召开信访工作会，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及时提出改进措施。局领导认真做好信访件的批示和亲自接待来访，到目前为止，我局主要领导参与重要信访件研究会议4次。

2、坚持领导接访日制度，做到随接访随办理，使信访问题得到及时妥善处理。做到有问题早知道，早预防，早处理。

3、建章立制，强化制度管理。按照领导要求，信访室年初制定了xx年信访举报工作计划，要求各学校做好校务公开、师德师风建设等工作，校长做好管理工作，减少失误，发现问题及时整改，融洽师生、学校和社会的关系。

4、加大对信访件的初查力度，我局纪检监察人员在接到信访批办件后，都能及时进行登记，并尽最大力量及时进行深入初查反馈。

投诉中心工作总结篇六

方式帮助解决实际困难；对经多次处理作出信访终结的问题而信访人长期缠访闹访甚至采取非正常上访、危害社会公共秩序涉嫌违法犯罪的，将按照“先处置行为，后解决问题”的原则，坚决依法处理到位。五是加强宣传，正面引导。县党委政府将及时总结、推广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，进一步研究完善长效工作机制。将精心选取对信访积案办理不负责任、敷衍推诿的单位及工作人员以及缠访闹访、非正常上访的典型案列，以适当方式予以曝光，以案释法、以案说理，督促责任单位依法按政策解决群众诉求，教育引导群众依法信访，营造良好的舆论氛围。六是明确责任，严格追究。对信访积案逐案明确主体和责任人，具体承办的责任单位逐一落实承办人员、化解措施、办结时限。县党委、县政府将对化解信访积案成绩显著的单位及个人，将给予表扬；对化解信访积案工作重视不够、措施不力、推诿扯皮、进展缓慢、“挂账空转”，甚至弄虚作假的单位和部门，将视情况予以批评；对因工作不到位、责任不落实，造成信访积案得不到有效解决，致使矛盾激化，造成严重后果的责任人，将依据相关规定严肃追究责任。

附送：

我县^v^的工作情况分析报告

我县^v^的工作情况分析报告

群众来信访××*件，同比增加××*件，上升××*%；接待群众个人访××*件，同比上升××*%；接待群众集体访××*批

次，和去年同期相同□^v^对群众反映问题立案查处××*件，占信访总量的××*%，协调处理××*件，直接答复××*件，占信访总量的××*%。群众来信来访办理率达到××*%。

访，给政府施加压力；有的信访群众错误地认为上访次数越多、级别越高，问题就解决得越快、解决得越好，往往就同一问题多次向上级党委、政府反映，不论问题大小，动辄重复越级上访。调处难度大。经过多年不断的努力，一些易于解决的问题已基本解决，现在遗留下来的大多是一些老大难问题。有些信访问题本身情况比较复杂，加之时间跨度长，经办人员变故多，档案资料不齐，甚至有的已经遗失，给调查取证、调解处理增加了难度，很难使双方或来访者满意。有些信访问题的处理涉及到多个部门，个别部门怕承担责任，相互推诿，应付信访人，调处结果不能让群众满意，造成群众上访。

大解决、小闹小解决、不闹不解决”。四是信“访”不信“法”，即使是典型的涉法问题，也要到政府部门上访解决。个别干部素质不高、工作责任心不强造成群众上访。一是一些基层领导干部只重视抓经济效益，不注重社会效益，对群众反映的问题、提出的意见不能引起足够重视，甚至对群众的上访征兆置若罔闻，既不及时报送信息，也不采取有效措施处理，导致群众上访。二是个别领导干部摆不正位子、放不下架子，遇到问题不主动与群众沟通，工作方法简单粗暴，从而激化了矛盾，造成干群关系紧张对立。三是个别机关干部工作作风不实，官僚主义严重，对群众反映的问题，处理不及时、不到位，甚至不闻不问，以至小事拖大，大事拖“炸”。

投诉中心工作总结篇七

- 1、首先召开部门会议，确定各成员的工作任务和晚会将要表演的节目，大家分工合作。整个过程分工明确且迅速，节目单信息的收集和物资的准备以及节目的表演都有涉及每个成员，给大家提供了一个锻炼自己的机会。

2、就节目的准备来看，还是有很多地方不足。由于时间配合问题，话剧的准备不够充分，题材随新颖，但剧情没有融入更多创新元素，而且缺乏团队默契。另外，节目单的信息是到位了，但由于与实际表演时间有出入，表演完比预先节目时间要早。

3、布置会场来看，是有几个部长带领我们弄的，我们做的奉献的并不多，这说明我们独立完成这类工作的能力有待提高，我们应该更积极地做事。

1、本次联谊活动主要针对bbs站内成员，因此基本没有对外宣传，外来参与人员几乎没有。建议部门活动可邀请外部来宾，更好地向外展现部门风貌和活跃气氛，同时可制作宣传画，通告大家。

2、向站内成员收集更多的建议有利于更好地办好晚会，而好的宣传并不只是让大家知道这回事后按时参加就好了，而是让大家觉得可做得更好。