

2023年投诉举报个人工作总结(优质6篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。什么样的总结才是有效的呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

投诉举报个人工作总结篇一

(1) 有效投诉：有效投诉有两种情况：用户对服务管理单位在管理服务、收费、经费管理、维修保养等方面失职、违法、违纪等行为的投诉，并经过有关行业主管部门查实登记的。用户向服务管理单位提出的管理单位或管理人员故意、非故意，或失误造成用户或公众利益受到损害的投诉。（此类投诉我公司基本不会涉及）

(2) 沟通性投诉：求助型：投诉者有困难或问题需给予帮助解决的。咨询型：投诉者有问题或建议向管理部门联络了的。发泄型：投诉者带有某种不满，受委屈或误会等造成的内心不满，要求把问题得到解决的。沟通性的投诉若处理不当，会变成有效投诉，所以必须认真处理沟通性投诉。（我们面对的绝大多数是这些方面的投诉，在我看来，由于我们行业和所面对客户的特点，接到这类投诉不一定是坏事，处理好反而有益）

2、按投诉的内容分为：

- (1) 对设备的投诉：
- (2) 对服务态度的投诉：
- (3) 对服务质量的投诉：

投诉举报个人工作总结篇二

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。

投诉举报个人工作总结篇三

为深入贯彻落实《山东省人民政府办公厅关于进一步优化全省政务服务便民热线的实施意见》（鲁政办发〔2021〕3号），扎实推进全市政务服务便民热线归并优化，结合我市实际，制定本实施方案。

一、工作目标 以德州市境内“一号响应”“一线连通”为目标，在前期热线整合的基础上，加快推进除 110、119、120、122 等紧急热线外的政务服务便民热线归并，全面提升

12345 热线的服务能力和水平。2021 年 10 月底之前，各级设立在我市的非紧急类政务服务热线统一归并至 12345 热线。优化资源配置，推进热线与相关诉求渠道融合协同发展。优化完善全市 12345 热线一体化运行机制，实现热线受理与后台办理工作的紧密衔接，确保企业和群众反映的问题和合理诉求得到及时处置和办理。强化 12345 热线运行保障，使 12345 热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。

二、工作任务

（一）完成各类热线的归并 1. 规范热线名称。按照省级统一要求，将我市 12345 热线名称更改为“12345 政务服务便民热线”，简称“12345 热线”，语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24 小时”全天候人工服务，县级及以下不单独设置政务服务便民热线。（牵头单位：市政府办公室；2021 年 4 月底前完成）

2. 归并各类热线。按照“12345 统一受理，各级各部门依责办理”的建设运行方式，12345 热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能，部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置。我市热线归并工作采取整体并入、双号并行、设分中心三种归并方式（归并清单见附件）。其中，12301（全国统一旅游咨询服务热线）等 15 条热线直接取消号码；12317（全国扶贫监督举报平台电话）采用整体并入的方式归并；12328（全国交通运输服务监督电话）、12348（公共法律服务热线）、12333（全国人力资源和社会保障服务电话）采用双号并行的方式归并；12360（全国统一海关公益服务电话）、12366（全国税务系统统一电话）、12313（全国烟草专卖品市场监管举报电话）采用设立分中心的方式归并。原则上各部门、单位不得再新设政务服务便民热线（包括新设号码和变更原有号码名称、用途）。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市有关部门、中央驻德有关单位；2021 年 4 月底前制定归并计划，2021 年 9

月底前完成)

3. 确保平稳过渡。统筹各类政务服务便民热线的人员座席、设施设备、工作流程、业务指标、知识库、服务能力等情况，以及场地、系统、经费等各项保障，有序做好 12345 热线平台与部门业务系统的衔接，保障热线服务水平不降低、业务有序办理。以设分中心形式归并的热线，要建立互联互通联动机制，实现知识库和工单信息共享归集，接受 12345 热线派单和三方转接，纳入 12345 热线考核督办工作体系和跨部门协调机制。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市有关部门、中央驻德有关单位；2021 年 9 月底前完成）

（二）建立全市 12345 热线一体化运行机制 4. 明确受理范围。12345 热线受理企业和群众咨询、求助、投诉、举报和意见建议等非紧急诉求，不受理涉及诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序的事项和已进入信访渠道的事项。市级平台统一受理涉及本市的企业群众诉求，与省级 12345 热线通过电话转接方式实现互通联动。（牵头单位：市政府办公室；2021 年 4 月底前完成）

5. 拓展承办范围。统一 12345 热线和企业诉求“接诉即办”承办单位范围，将涉及政务服务的党政群团各部门、单位和有关中央、省驻德单位，全部纳入 12345 热线承办单位范围，实现企业群众诉求办理全方位、全序列覆盖。（牵头单位：市政府办公室；2021 年 6 月底前完成）

过三方转接形式呼转至承办单位即时答复。无法三方转接的诉求，或投诉、举报类诉求，按照职责范围、管辖权限向相应承办单位转派工单，形成热线系统高效协同机制。必要时可请同级机构编制部门针对职责有争议事项明确责任单位。

（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市委编办、市有关部门；持续推进）

7. 限时办理答复。承办单位按职责分工办理 12345 热线转

派的企业群众诉求。对群众诉求一般应在 5 个工作日内办理完毕并答复诉求人、反馈 12345 热线；对企业诉求应在 10 个工作日内办理完毕并答复诉求企业、反馈 12345 热线。对于特别复杂事项，可申请延长办理期限，延期时限一般不超过 5 个工作日。（牵头单位：市政府办公室；持续推进，2021年 6 月底前调整到位）

8. 完善评价机制。市 12345 热线对承办单位反馈事项应回访核实办理情况，并请企业群众对事项办理满意情况及问题解决情况等评价。经回访发现承办单位应办未办或者诉求人对热线事项办理结果不满意且未认定为不合规诉求的，退回承办单位重新办理。加强对承办单位问题解决率、企业群众满意率、知识库维护等指标的综合考评，不断完善智能化评价机制，考核评价结果通过媒体向社会公开。企业群众诉求应依法依规处置，不片面追求满意率。建立法律顾问团队，加强对疑难、复杂事项的研判。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市司法局；持续推进）

9. 加强督办问责。对存在超期未办、应解决未解决、在职责范围内拒不接收热线事项等情形的，运用督办单、现场协调、约谈提醒等多种方式，压实承办单位责任，督促履职尽责。对诉求办理质量差、推诿扯皮或谎报瞒报、不当退单等情形，按照有关规定进行问责和通报。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市纪委监委机关；持续推进）

10. 加强与其他群众诉求渠道联动。健全与 110、119、120、122 等紧急热线和水电气热等公共事业服务热线的联动机制，深入推行三方转接，集中问题一键转接、一链直办。探索公用企业在诉求高峰期到热线值班机制，提升服务效率。推动 12345 热线与信访部门的业务联动、系统对接、信息共享，实现热线和信访诉求信息查重比对，避免多头重复办理。

（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市公安局、市卫生健康委、市^v^市城管局、市消防救援支队；2021 年 9 月底前完成）

11. 加强与其他平台的共享融合。加强与企业诉求“接诉即办”平台、电梯困人救援平台和社会大救助平台的融合，在“一号受理”的基础上，深化平台深度对接，实现各渠道运转流程、办理规范、考核机制的统一，纳入热线闭环式处置体系。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市民政局、市市场^v^[]市^v^[]2021年10月底前完成）

受理办理考核体系。依托整合后的接话平台，继续实行市政府负责同志及县（市、区）政府（管委会）、市直部门单位主要负责同志接听12345热线工作机制，接听市民来电，回应群众关切，推动解决一批群众反映的热点难点问题。（牵头单位：市政府办公室、市广播电视台；配合单位：各县（市、区）、市有关部门；持续推进）（三）加强热线能力建设13. 建立信息共享机制。建立健全统一的12345热线信息共享机制，推动实现12345热线平台实时向部门业务系统推送受理办理相关数据，为部门科学决策提供民意参考；市级有关部门要加强指导，推动相关领域业务系统的查询权限、专业知识库等向12345热线平台开放，为热线高效精准服务提供信息支撑。（牵头单位：市政府办公室，配合单位：市大数据局、市有关部门；2021年7月底前完成）

投诉举报个人工作总结篇四

第一条为规范我司客户投诉管理工作，提高投诉处理工作效率，保障客户投诉得到及时有效处理，维护我司的良好形象，特制定本办法。

第二条本办法中所称的客户投诉，是指我司工作人员在为客户办理业务过程中，客户对工作人员的服务态度、服务质量以及对我司所提供的业务产品、业务流程、服务环境、服务设施设备等不满意，通过我司各受理电话、各部门、客户意见簿、服务质量监督员、新闻媒体、举报信件等渠道向我司提出的现场或非现场意见、建议或投诉。

第三条本办法适用于我司所有从业人员。

第四条各一级支行、营业部（以下简称一级行部）设置“客户援助电话”，银行卡（电子银行）部设置“客服热线”，人力资源部设置“服务监督电话”，各受理电话公布于营业网点，明确专人负责，保证24小时接听客户投诉。形成客户援助电话、客服热线、服务监督电话三级联动的格局，各级电话均可接听客户投诉，并做好相关记录，及时反馈至服务监督电话。

（一）客户援助电话：负责接听客户投诉，处理本级客户投诉。

（二）客服热线：负责接听客户投诉，将客户投诉转至客户援助电话或服务监督电话处理。

（三）服务监督电话：负责接听客户投诉，处理全行客户投诉，酌情回访客户。第五条客户投诉按照业务类别实行“对口处理、分工负责”的管理体制。（一）总行人力资源部负责全行客户投诉的指导、协调、督促等工作，总行优质服务工作领导小组具体负责全行客户投诉的调查、甄别和处理工作。

（二）总行各部室负责本条线业务范畴的客户投诉的协调处理工作。（三）一级行部为本级服务管理部门，负责对客户投诉涉及相关部门、网点关系的协调，并全程督促相关部门、网点在时限内进行处理。

（四）各营业网点负责处理职责范围内、相关部门或通过服务监督电话和客服热线转接、信访等客户投诉的调查和协助处理工作。

（五）对客户投诉涉及纪检监察室处理的内容，由总行纪检监察室负责调查处理。

（六）由于服务工作差错被媒体曝光的，由总行人力资源部会

同相关业务部门，按照规定对责任单位和责任人进行调查处理。

(七) 各支行、各部室，要安排专人负责客户投诉工作，并建立客户投诉登记制度、重大投诉报告制度和处理结果反馈制度。

第六条客户投诉分为有效投诉和特殊投诉。

有效投诉：由于员工主观原因或我司网络、产品、流程及其他硬件方面存在缺失，给客户造成精神上和物质上实际损失，并对我司形象和信誉造成不良影响的客户投诉。

特殊投诉：经过总行相关部门调查取证判定的在操作规范情况下所发生的客户投诉，以及其他与事实不符的投诉。第七条受理客户投诉工作程序及处理时限。(一) 营业网点直接受理的客户投诉。

1. 投诉登记。营业网点接到客户的现场投诉后，要耐心听取客户投诉，对投诉情况进行详细登记（详见附件），积极做出正面解释，不要与客户争论，避免矛盾激化产生不良影响。同时应把客户请离业务区，尽可能减少负面影响，网点负责人要主动出面调解（网点负责人不在场的情况下，可由会计主管或大堂经理出面调解），进行个别处理；若超出处理权限，应及时转交给本级服务管理部门处理。

2. 投诉调查。通过询问当事人、查阅查看相关资料和现场录像，了解客户投诉的原因，并做好相关记录；涉及重大责任事故或案件时要及时上报，并注意保密。

3. 投诉处理。属营业网点内处理的客户投诉问题，应在职责范围内妥善解决；需要上级部门协调解决的问题，应及时报告本级服务管理部门。现场投诉属有效投诉的，应当场向客户赔礼道歉，取得客户谅解；属特殊投诉的，也应耐心做好

客户的解释疏导工作，不可顶撞客户。

4. 投诉反馈。由营业网点负责处理的投诉，可即时回复的即时回复，不能即时回复的，应在一个工作日解决并回复客户；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至一级行部及总行。

（二）一级行部及客户援助电话受理的客户投诉。

1. 投诉登记。接到客户投诉或相关部门转接的投诉，要做好相关记录。2. 投诉调查。根据客户投诉的情况进行调查，酌情转至营业网点或自行处理，查明原因，分清责任，重大问题应报服务监督电话。

3. 投诉处理。根据客户投诉调查情况，提出对相关问题的处理意见，并将调查和处理结果及时向客户反馈，力求客户满意。对有效投诉的责任人提出处理意见，报总行优质服务工作领导小组。内解决并回复客户；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至营业网点及总行。

5. 投诉总结。一级行部要帮助被投诉的单位和个人认真总结，找出不足，不断改进，避免类似事件再次发生。

（三）客服热线受理的客户投诉。接到客户投诉后，要认真对投诉情况进行登记，根据情况及时转至客户援助电话或服务监督电话。（四）服务监督电话受理的客户投诉。

1. 投诉登记。接到客户投诉或相关部门转接的投诉，要做好相关记录。2. 投诉调查。根据客户投诉的情况进行调查，酌情转至营业网点、客户援助电话或自行处理，重大问题报总行优质服务工作领导小组。

3. 投诉处理。根据客户投诉调查情况，提出对相关问题的处理意见，并将调查和处理结果及时向客户反馈，力求客户满

意。对有效投诉的责任人提出处理意见，报总行优质服务工作领导小组。对重大的投诉问题及时向监管机构报告。

4. 投诉反馈。属总行协调解决的客户投诉，由服务监督电话负责协调，指定主办单位及协办单位，在三个工作日内解决，并将处理结果回复客户（对暂时不能解决的投诉要明确给出承诺解决时限）；处理完毕后，填写“客户投诉处理单”，反馈至营业网点及一级行部。

5. 投诉总结。帮助被投诉的单位和个人认真总结，有必要全行通报、吸取教训的要及时通报；有改进服务和管理价值的，要及时向相关业务部门反馈，进一步修订完善我司服务和管理制度。

（五）其他业务部门受理的客户投诉，可按照上述工作流程进行，属部门内部处理的客户投诉问题，应在职责范围内妥善解决；需要服务监督电话协调解决的问题，应及时报告。

（六）客户投诉处理可采取处理单或电话联系的方式进行，处理时限以处理单送达或接到电话通知之时算起。超出期限造成影响或损失的，要追究相关单位、人员的责任。投诉处理传递时限为：本部门不能解决的投诉应在1小时内传递，接到处理任务的部门应在两小时内启动工作。

第八条在投诉处理过程中严禁出现以下情况：（一）与客户争吵、谩骂客户。

（二）让客户有受轻视、冷漠或不耐烦的感受。（三）强行让客户接受处理结果。

（一）对因服务态度恶劣或服务效率低下而导致客户投诉，经调查情况属实的，将视情节轻重对直接责任人及网点负责人分别处以100元至1000元的罚款。

(二) 对因违规操作而导致客户受损，经调查情况属实的，将视情节轻重对直接责任人及网点负责人分别处以200元至2000元的罚款。情节严重的，对相关人员按有关规定给予行政处分。

(三) 对被新闻媒体曝光、监管部门问责，给我司声誉造成严重不良影响的单位和个人，经调查情况属实的，往上追究两级领导责任，直接责任人扣发绩效工资，对相关责任人、网点负责人及其上级服务主管部门负责人分别处以300元至3000元的罚款；对服务质量特别差的员工，要予以下岗，造成重大损失或恶劣影响的，要开除或责令辞职。

第十一条客户投诉处理中出现争议的问题，可向总行工会提请申诉。第十二条本办法由总行人力资源部负责解释。

第十三条本办法自印发之日起开始执行。附件□xx银行客户投诉处理单 附件:xx银行客户投诉处理单 受理时间：年月日时分（星期）

投诉举报个人工作总结篇五

县恒通公司，位于镇桥头旁，实名为货运商城有限公司，经县*批准于20xx年建设的商住为一体的“货运商城”。该商城为综合性营运场所，主要功能为住宿（200余户口）、货运、客运、汽车修理、钣金、商业等，商城内有12家汽车修理店和多家轮胎修补和钣金店，中间为汽车停放场，白天客流、车流量大，汽车喇叭声、旅客喧哗声，以及汽车修理店和轮胎修补店修理和补胎过程中产生的噪音，确实对商城内居民造成影响。我局曾多次接到过此商城噪声投诉，均派出执法人员到现场予以处理，并分别下达了《环境保护违法行为限期改正通知书》，责令其严格按作息时间经营，中午12：00-2：30，晚上20：00-次日凌晨8：00期间不得进行作业，还对货运商城公司提出整改意见，要求加强内部管理，完善相关制度，做好宣传工作，货运商城公司也按要求做了相应的工作，

对商城内所有承租业主发放了宣传文书，商城管理专栏也贴有安民告示，并聘用人员专门从事各项管理工作，但仍然有个别汽车修理店和轮胎修补店为谋取个人利益，不考虑对周边环境的影响，在居民休息期间进行营业，所产生的噪声确实对周围居民的生活造成一定影响。

货运商城有限公司经县*批准定性为综合营运场所（含商品房、商业、客运、汽修等），商城噪声扰民的现象时有发生，虽然我局曾多次派出执法人员进行调处，但收效不大，主要原因是由于该商城规划布局不合理，一楼为汽修店、钣金店、轮胎修理店，二楼以上为商品房，商城中间又是停车场，无论昼夜均必然产生一定的噪音，确实难以杜绝噪声扰民的现象。

为了彻底解决噪声扰民问题，我局对货运商城有限公司内的汽车修理店、钣金店、下达了《责令停业通知书》并报县*予以关停。

投诉举报个人工作总结篇六

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；

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。

(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。