# 药监投诉举报工作总结

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-02-28

*1食药监局做好食品药品投诉举报工作总结为畅通食品药品投诉举报，严厉打击食品药品违法行为，保障市民饮食用药安全，市食品药品监督管理局全面加强投诉举报中心对投诉举报处理工作的统筹协调，增强其对投诉举报信息的统计分析功能，透过相关信息了解市场动向...*

1食药监局做好食品药品投诉举报工作总结

为畅通食品药品投诉举报，严厉打击食品药品违法行为，保障市民饮食用药安全，市食品药品监督管理局全面加强投诉举报中心对投诉举报处理工作的统筹协调，增强其对投诉举报信息的统计分析功能，透过相关信息了解市场动向和热点问题，为市场监管和稽查执法提供有力支撑。今年以来，共接到餐饮食品安全举报投诉49起，药械安全举报投诉7起，按时办结率和群众满意率均达100%。

一是畅通渠道。开通12331餐饮食品、药品安全举报投诉热线，健全完善局门户网站信箱、“局长接待日”等多种渠道，及时获取投诉举报信息，力争使案件早发现、早控制、早处理。

二是规范流程。健全投诉举报工作制度，专人负责办理流程，接举报投诉后填写《投诉举报办理登记表》，及时上报局主要领导，局主要领导签署办理意见并交相关执法中队落实，中队办理完成后将办理情况报主要领导，经主要领导审核后反馈投诉举报人，同时征求投诉举报人对办理结果的意见和建议。

三是严格督查。重要案件由局领导实行包案制，亲自做好督查催办工作，确保件件有着落，事事有回音。

四是快速落实。执法人员对所有举报案件做到第一时间受理、第一时间处理，保证所有举报在最短时间内得到有效落实。规定接到投诉举报后城区区域1小时、乡镇2小时到达现场，一般简单问题，在7个工作日内完成调查处理工作。

2钦州市食药监局强化“12331”投诉举报工作总结

为进一步加强“12331”食品药品投诉举报工作，着力提升投诉举报办理工作效率，20XX年以来，钦州市食品药品监管局通过采取“加强宣传、专人负责、认真处理、严肃纪律、定期分析”等措施不断强化投诉举报工作，着力提升“12331”的社会知名度、满意度和影响力。20XX年，钦州市12331食品药品投诉举报电话共接收食品药品投诉举报277件，受理投诉举报、信件、网络问政及市长热线等260件，做到投诉举报受理率100%、转办率100%、办结率97%、群众满意率100%。

一是加强宣传，覆盖到位。以印发宣传卡、利用开展“全国食品安全宣传周”、“药品安全宣传月”等宣传活动，公开“12331”监管服务热线等形式，进一步畅通群众投诉举报咨询渠道。同时，通过搭建“食品药品安全信息平台”，发送食品药品安全信息，组织大讲堂宣传，播放食品药品知识电影宣传，完成了乡镇食品药品安全投诉举报知晓率全覆盖率100%。

二是专人负责，受理到位。明确专人负责受理“12331”投诉举报事宜，确保群众对生产、流通、消费环节食品（含食品添加剂）安全和药品、医疗器械、保健食品、化妆品在研制、生产、流通、使用环节违法行为等的举报投诉电话保持24小时畅通，对来访咨询者和投诉举报者做到热情接待。

三是认真处理，反馈到位。属于职责范围内的投诉举报，第一时间内及时受理、调查核实，合理处理，并在规定的时间内将结果反馈于投诉举报人，做到事事有回音、件件有着落。不属于职责范围的投诉举报，耐心向投诉举报人解释职能职责并告知投诉举报人向有管辖权的部门投诉举报。

四是严肃纪律，保密到位。每个投诉举报从受理到反馈认真做好记录，严格遵守保密纪律，对举报投诉人相关情况及举报投诉内容做到严格保密，切实维护投诉举报人的合法权益。

五是定期分析，参谋到位。每季度对投诉举报受理情况进行分析，分析投诉举报工作中典型事例，总结工作中的有益经验，找出保障食品药品安全中存在的薄弱环节和安全隐患，为找准食品药品监管工作重点和处理类似投诉举报咨询提供有效参考。

3阳县食药监局四项措施做好群众投诉举报工作总结

20XX年以来，酉阳县食药监局高度重视群众投诉举报办理工作，不断提高处理质量和效率，对群众投诉举报做到事事有着落，件件有回音。

一是明确责任，建立投诉举报管理机制。加强投诉举报管理工作，明确投诉举报案件受理登记、调查处理和办结反馈工作责任人员。实行专人值守，投诉举报电话24小时开通，随时受理登记，及时上报审批，严格监督查处。

二是建章立制，规范投诉举报管理。明确工作程序、查处要求和反馈时限。建立投诉举报管理档案，做到有诉必理、有案必查、有查必果和及时反馈。对群众投诉举报中不属于管辖范围的问题，认真做好沟通协调工作，尽力为群众排忧解难。

三是广泛宣传，畅通投诉举报渠道。通过开展食品药品安全知识“进学校、进企业、进社区、进机关、进农村、进媒体”宣传活动、建立电话、信函、来人等多种渠道的群众投诉举报途径。深入发动群众，强化社会监督。公布投诉举报电话，鼓励广大群众积极参与食品药品安全监督。

四是迅速查办，严厉打击各类违规违法行为。根据举报投诉线索，加大执法力度，及时查处案件，要求执法人员对所有举报案件做到三个“第一时间”，即：第一时间受理、第一时间查处、第一时间反馈，保证所有举报案件在最短的时间内进行调查、反馈和答复。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！