

医院信访工作计划

篇1：医院信访工作计划

今年，我院将以邓小平理论和三个代表重要思想为指导，拓宽信访工作渠道，进一步加强我院信访工作。今年要着重抓好以下工作：

一、抓好队伍建设

随着医疗卫生改革的不断深化，医疗服务需求的增长和人们法律意识的增强，医院信访工作面临许多新情况、新问题，由原来的单纯服务态度转移到涉及医疗纠纷、收费、报销、医德医风、医疗证明等多方面的问题，其中医院信访的难点和重点是医疗纠纷；并且医院信访总量也有很大上升。面对繁琐而又复杂的群众来信来访，应发扬党的思想政治工作的优良传统，以扎实的政治思想工作理论功底，以专业素质为正确的导向，竭力为群众排忧解难，解除群众的生理和心理病痛，实现医疗卫生服务特色和医院品牌效应，始终维护、保障和实现人民群众的根本利益。按照信访工作只能加强，不能削弱的要求，高度重视信访工作，成立由院长任组长、各副院长、医教科主任、护理部主任为成员的信访工作领导小组，形成强有力的信访工作网络。

二、抓源头

负责信访工作的人员，发扬密切联系群众的优良传统，经常深入实际调查，发现和掌握群众关注的热点、难点，能解决的要尽快解决，不能解决的要讲清道理，说明原因，并及时向上级汇报，要通过细致入微的工作变群众上访为干部下访，控制信访事件上升的趋势。

三、抓初访

有群众来信来访，要按照谁主管，谁负责和分级负责，归口办理的原则，医疗纠纷类由医教科抓好落实，护理投诉由护理部负责，意见箱意见投诉及其他事项由党政办和质控办及时办理。对信访人的合理要求，要从关心和爱护的角度出发，尽力帮助解决，避免重复信访；信访人的要求不合法或反映的问题与事实不符，要通过耐心细致的解释工作，使上访群众心服口服，防止矛盾激化，不要因处置不当而造成越级信访。

四、抓宣传教育

信访工作是联系群众的纽带，信访工作人员水平的高低，直接关系到信访案件的办理质量，关系到群众对政府的满意程度。因此加强对信访工作人员培训十分必要，我院将通过内部交流、学习等多种形式，努力提高信访干部的政治素质、业务素质和工作能力，做到爱岗敬业，忠于职守，无私奉献，为信访工作的顺利开展提供有利的保障。

把预防和处理信访作为重点。认真分析信访源，加强对有可能引发集体上访的矛盾和问题的摸底排查，做到及时发现，及时研究，及时化解，把矛盾和问题解决在萌芽状态

。

篇2：医院信访工作计划

20xx年卫生院的总体工作思路是，深入贯彻落实科学发展观，以深化医改为主线，以提高全县人民健康水平为目标，突出抓好新型农村合作医疗工作，扎实做好卫生应急、预防保健工作，狠抓医疗质量，连续推进新生儿“两病”筛查工作，完善孕产妇危重症抢救绿色通道，加强行风建设，努力完成上级交给的工作任务，使各项工作再上一个新的台阶，推进卫生事业又好又快地发展。

一、格执行新医改政策，落实药品零差率销售政策。积极学习新医改政策，努力转变思想观念，强化卫生院公益性，落实药品零差率销售政策，并试行绩效工资改革。成立院长为组长的卫生院医改领导小组，根据卫生局的部署支配，扎实、稳妥搞好改革。

二、加强医疗质量管理，保障医疗安全。以《执业医师法》、《医疗机构管理条例》、《医疗事故处理条例》为重点，加强对院长和医务人员的法制教育，增加医疗安全责任意识。健全医疗、护理、功能检查、放射、化验等各个科室、各个诊疗环节的质量管理制度，制定切实可行的质量目标，实现诊疗工作的规范化。坚持安全第一、质量优先的原则，严格落实各项操作规程，杜绝医疗责任事故。加强基本理论、基本学问、基本技能训练，不断提高医疗质量，保障医疗安全。加强监督，定期开展医疗质量检查，依法依纪落实奖惩。不断改善医疗服务，严格掌握医疗费用，促进合理检查、合理用药、合理治疗，切实减轻患者就医负担。争取卫生院门诊人次增加20%，住院人次增加15%。

三、着力做好重大疾病预防掌握工作。严格执行疫情监测、报告制度。进一步抓好甲型h1n1流感防控，有效地切实抓好霍乱等肠道传染病防控和人禽流感、结核病、艾滋病、狂犬病、乙脑、钩端螺旋体病、流行性出血热等重点传染病防治工作。做好传染病监测、预估、预警、流行病学调查、疫情报告与疫情处理，有效地降低传染病发病数，掌握传染病暴发流行。突出重点疾病防控及突发公共卫生事件处置和救灾防病工作。

四、重点抓好免疫规划工作。坚持抓好基础免疫和冷链运转，专心做好国家扩大免疫规划工作，特殊是要抓好麻疹等免疫规划相关疾病防控和监测工作。加强儿童预防接种信息化管理。完成五苗接种任务。

五、做好新型农村合作医疗工作。协助做好下一年度新农合筹款工作，力争实现参合率稳中有升。落实卫生局对定点医疗机构的监管措施和文件，严格掌握、进一步降低参合农夫医疗费用。严肃查处医务人员违纪违规套出合作基金行为，掌握次均住院费用，最大限度地减轻农夫医疗费用负担。

六、加强产科建设，确保孕产妇安全。专心落实妇幼工作考评标准，加强对基层妇保、儿保工作的督导，确保孕产妇和儿童系统管理率保持在95%以上，孕产妇死亡率掌握在30/10万以下，婴儿死亡率掌握在16‰以下。连续推进新生儿“两病”筛查工作，降低残疾发生率。落实孕产妇平产分娩免费政策。

七、加强卫生院住院楼建设。成立领导小组，抽调特地人员，抓好工程项目建设。3月招标，4月启动基础工程，力争10月按期完工，12月投入使用。同时，严格把握工程质量，争创优质工程。

八、加强党务工作。坚持民主集中制，坚持“三会一课”制度，加强党的方针政策学习。加强党组织建设，争取发展2名党员和3名入党积极分子。

九、加强卫生院行风建设。连续抓好党风廉政建设、行风评议和综合治理。加强医德医风建设，培育医务人员爱岗敬业、乐于奉献、专心负责的工作作风，切实改善服务态度，努力同病人及其家属沟通思想，避免因服务不周而引起的医患纠纷。

十、加强医务人员教育培训。重点加强对在职医务人员的连续教育，依据临床需求举办3期培训班，支配8名业务骨干到上级医院进修，培育急需的业务人才。积极鼓舞职工参与各种形式的学历教育，支持参与执业医师、执业药师和执业护士等资格考试，提高医务人员文化素养和业务素养。

十一、加强医院财务管理。严格执行卫生院财务管理制度，落实固定资产购置处理、开支审批等制度，确保卫生院财务管理工作严格规范。强化财务监督和审计，定期组织专项检查，严肃查处违纪行为。针对医院管理中的关键环节，进一步完善财务管理制度，准时堵塞管理漏洞，实现财务管理科学规范、公开透明。重点做好医疗服务项目、收费标准、药品以及耗材价格等信息的公开，杜绝乱收费现象。

十二、全面推行院务公开。专心落实院务公开制度，定期公开药品选购、财务收支、评先评优等状况，接受职工监督。积极开展文体活动，丰富职工文化生活。

十三、全面统筹抓好其他工作。切实抓好安全生产工作，避免发生安全事故。抓好信访、维稳和上级交给的其他工作。

篇3：医院信访工作计划

201x年，我院的信访维稳工作在上司的领导下，严格依据信访目标管理的要求，仔细落实信访工作责任制，把解决民众上访，化解矛盾纠葛作为工作要点，增强组织领导，深入仔细排查，明确工作责任，落实化解举措，各项信访维稳工作获得了显然收效。为确实做好今年信访维稳工作，促使我院又好又快发展，特制定今年信访维稳工作计划。详细以下：

一、指导思想

以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，以深入学习实践党的群众路线教育实践活动为主线，全面贯彻党的十八大、十八届三中全会精神，依据卫生局的整体部署，深入排查化解矛盾纠葛，规范信访维稳工作行为，解决信访维稳突出问题，努力实现信访维稳工作目标，为我院又好又快发展、创建和睦稳固的社会环境。

二、目标要求

努力实现四个提高，即：一是在服务领导接访下访工作能力上有新提高，努力促使大信访工作格局的进一步完美;二是在预防排查矛盾能力上有新提高，促使信访预防功能的进一步增强;三是在敦促检查能力上有新提高，促使信访事项办结率的提高;四是在信访信息采集能力上有新提高，促使预防和处理集体性来访的能力确实增强。

三、保障举措

(一)增强服务意识，促使领导接访下访深入展开

踊跃展开领导干部接访下访活动，排查难点热门问题，确立下访计划，确实解决信访热门、难点、焦点问题。同时，仔细办理上司交办信访件，做到件件有安排，有落实，有回音。努力把各种矛盾纠葛问题化解在系统内。

(二)增强基础，踊跃排查化解多样信接见题

仔细做好初信、初访工作。高度重视初信初访办理工作，增强初信、初访台账管理方法，推行信访事项首接首办制，做到“事事有下落，件件有回音”，力求在民众第一次来信来访时将问题妥当解决好。展开纵向究竟、横向到边，不留死角的矛盾纠葛大排查、大调解工作，确实做到矛盾纠葛底数清、状况明。对排查出来的问题，要依据矛盾纠葛排查调解工作“五个一”（即一个矛盾纠葛、一个调解班子、一个调解责任人、一个调解方案、一个调解限期）的要求，想方设法把问题化解在萌芽状态，解决在基层。多策并举，踊跃化解疑难信接见题。依据个案处理的原则，会同有关职能部门确实解决好民众反应的各种问题。

(三)增强交办督办，推动信接见题的实时解决

增强对领导干部落实信访稳固“一岗双责”状况的监察，增强责任主体的工作责任，推行“一把手”负总责，分管领导详细抓、其余领导“一岗双责”，一级抓一级，一级对一级负责，努力减少和纠正多样推委扯皮和不负责任的现象。

(四)增强依法处理，规范信访次序

规范信访事项办理程序，把好受理、交办、转送、催办、督办和反应等各个环节，努力提高行政效率，保证信访事项准时按质办结。增强信访事项的复查复核工作。提高复查复核案件的办理质量，进一步增强信访复查复核的性与公信力，促使“案结事了”，提高案件息诉率。仔细落实稳控工作举措。仔细解决信访事项，做好上访民众的思想劝导和法制教育工作。

(五)增强检查研究，踊跃提出化解矛盾纠葛的政策性建议

关注苗头性、偏向性信接见题。增强典型个案研究，从个别中发现共性问题

。从政策层面、体系、体制及制度建设方面提出有针对性的对策建议，推动问题的广泛解决。实时认识反应社情民心，实时反应政策履行状况，科学研判和正确掌握信访稳固局势，实时提出办理建议和建议，努力从源泉上预防和减少信访特别是重复上访和集体访。

(六)增强内部管理，持续做好水利系统不稳固要素的排查工作

进一步明确领导、排查不稳固要素工作责任，要求既要做好单位干部员工的思想政治工作，又要实时发现不稳固要素，深入认识矛盾的存在原由、问题要点，并实时提出办理建议，力求将矛盾办理在内部。要点抓好单位员工的思想政治教育，增强他们全局意识和社会责任感、使命感。持续增强安全生产和社会治安综合治理工作，创建优秀的经济发展环境。

篇4：医院信访工作计划

为了搞好医院信访工作，充分发挥信访信息在医院管理中的重要作用，有利于及时发现医院医疗工作中存在的缺陷，从而促使医院完善制度、规范管理，进而促进医院健康快速发展营造和谐稳定的环境，结合医院工作实际，提出以下信访维稳工作安排意见。

一、加强组织领导，进一步落实信访工作责任制

1.高度重视，完善工作制度按照卫生部<<关于进一步加强卫生系统信访工作的意见>>和省、市关于信访工作的部署要求,牢固树立“发展是第一要务、稳定是第一责任”的思想，把信访工作纳入医院日常工作，放在医院全面建设与发展的重要位置来抓，主要领导亲自抓、分管领导具体抓，办公室、医务科、护理部等科室负责人配合抓的工作机制，设专人做好信访的接待、登记、转办等管理工作，定期汇总汇报情况，确保信访工作有人抓、能落实。完善《医疗投诉首诉负责制》、《信访接待处理流程》，定期召开会议研究部署信访工作，分析信访工作形势，及时解决信访工作中出现的问题，做到信访工作与其它工作同安排，同检查、同考核、同奖惩。不断健全和落实信访工作首问责任制、信访工作交办督办和查办制度、信访工作责任追究制度等工作制度，畅通信访诉求渠道，健全信访工作处理机制,切实解决群众来信、来访反映的各种实际问题，实现信访工作的制度化和规范化。全面加强矛盾纠纷排查调处，准确摸清底数，及时掌握事态的发生、发展进程，全面了解信访当事人的合法诉求，建立健全信访登记、调查、答复，做到事事有记录、件件有答复。

2.明确职责，妥善处理在处理来信来访中坚持“医院以病人为中心，职能部门以临床为中心”的宗旨，坚持“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合”的原则，切实抓好信访案件的调查、核实和处理工作。对本单位直接受理的信访事项，要按政策法规在规定的时限内办复，做到不推诿、不敷衍、不拖延；对市卫生局交办和市信访局督办的重点信访案件，按要求明确包案领导和责任科室及人员，严格按照督办时限要求办结并及时上报书面办理情况报告；对市卫生局交办和市信访局督办的一般信访案件，于交办之日起15个工作日内办结并及时上报书面办理情况报告；一些不属于职权范围的信访事项，要及时告知信访人向有权处理的机关提出信访诉求，有效维护信访人合法权益。

3.大力畅通信访渠道。牢固树立“群众利益无小事”的观念，进一步巩固完善信访诉求表达渠道，让群众“说事有地方、诉求有部门、接待有场地、化解有机构、回复有人员”，为信访人依法反映情况，提出建议、意见或者投诉请求提供便利条件。严格按照《信访条例》认真处理群众来信、来访、来电，确保不发生大规模的越级上访事件。

二、加大工作力度，进一步排查化解各种信访问题

根据医院容易引发医疗纠纷的医疗安全、医疗收费、服务态度，卫生工作中的行政许可、资格准入等作为信访工作中的重点，切实加强矛盾纠纷排查调处工作，从源头上预防和减少矛盾纠纷，努力化解不和谐因素，防止严重危害社会稳定的重大群众性事件发生，保持全院秩序稳定。对已经发生的医疗纠纷，要主动介入，积极做好深入细致的思想政治工作，寻求最佳的处理方案和时机，通过医患协商、经济补偿、行政调解、事故鉴定等措施进行妥善处理。要严格落实矛盾纠纷“随发生、随调处、随报告”和“零报告”制度，把经常性和集中排查调处有机结合起来，运用教育、协调、疏导等方法，及时合理地处理来信、来访反映的问题，妥善处置各类矛盾纠纷，切实维护患者利益和医院稳定，营造良好的就医氛围。加强信访干部队伍的自身建设，切实提高化解矛盾纠纷的能力和水平。对无理上访、缠访以及借信访蓄意谋取不正当利益和损害正常医疗秩序的，要借助法律手段解决问题，维护医院正常的诊疗工作秩序。

三、强化措施，着力加强信访工作防范机制建设

1.加强医疗安全建设一要深入开展“平安医院”创建活动,切实解决医院在安全管理和医疗执业环境方面存在的突出问题。二要加强医院质量管理，加大对医务人员的教育力度，严格落实各项操作规程，细化服务流程，强化责任制落实情况。三是开展医疗质量自查，医疗差错登记和整改工作，包括临床用血安全、院内感染控制、消毒灭菌监测、毒麻药品和精神类药品、环境卫生监测、医疗纠纷的防范和医疗质量管理制度执行等方面的情况，从根本上建立起矛盾纠纷的防范机制，有效减少信访问题的发生机率。

2.积极预防和有效化解医患矛盾要着力解决关系医患和谐的突出问题，完善医患沟通体系，讲求沟通方法，明确告知责任，将医患矛盾尽可能消灭在萌芽状态。加强医护人员培训，严格落实医疗护理操作规程，提高治愈好转率和患者满意度，增进医患理解，促进医患和谐。加强职业道德建设，防止和纠正损害患者合法权益的行为。针对存在的突出问题，加大工作规范管理与政策落实的监管力度，做到依法执业、管理有序，从源头上预防和减少医患纠纷。健全正确处理医患纠纷的工作机制和工作网络，进一步明确相关科室责任，理顺工作关系，完善工作机制，强化社会联动调处，妥善处理好各类矛盾纠纷。认真贯彻《信访条例》，建立健全信访工作机制，维护信访者的合法权益。认真分析研究医患纠纷发生的规律特点，加强对医患纠纷的风险评估和预测，建立健全统一指挥、反应灵敏、协调有序、功能齐全、运转高效的应急处置机制，维护社会和谐稳定。

3.开展社会稳定风险评估认真落实社会稳定风险评估制度，凡涉及干部职工切身利益的重大决策、重大项目出台实施前，必须按照“谁决策、谁评估、谁担责”的原则，开

展风险评估，听取广大干部职工的意见，制定相应的对策措施，疏导干部职工的怨气与不满，确保风险可控，切实从源头上预防和减少信访问题的发生。

篇5：医院信访工作计划

为了保持医院同的亲密联系，承受社会监视，创立和谐的医患关系、同志关系、干群关系，爱护患者及本院职工的合法权益，维护患者及本院职工的利益，全面提高医院效劳质量，特制定本打算。

1、加强信访工作，畅通信访渠道，谨慎处理来信、接待来访，悉心倾听患者及职工的看法、建议和要求，承受社会群众监视，努力为人民群众效劳。

2、坚持信访工作谁主管、谁负责制度，坚持依法、刚好、就地解决问题与疏导教育相结合的原则。

3、谨慎受理、交办、转送信访人提出的信访事项。踊跃承办上级和本级相关部门交由处理的信访事项。

4、协调处理重要信访事项。催促检查信访事项的处理。

5、对承受到的信访事项，谨慎予以登记，并在收到转送、交办的信访事项之日起7日内将处理结果以干脆、书面或电话形式反应信访人〔信访人姓名、住址、电话不清的除外〕。

6、接待信访人员不得将信访人的检举、揭露材料及有关状况透露或者转给被检举、揭露的人员或部门。

7、对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当在职责范围内依法刚好采纳有效措施，防止不良影响的产生、扩大。

8、对信访事项的处理，应当恪尽职守、秉公办事，查明事实、分清责任，传播法制、教育疏导，刚好妥当处理，不得推委、敷衍、拖延。

9、办理信访事项，应当听取信访人陈述事实和理由，必要时可以要求信访人、有关组织和人员说明状况，须要进一步核实有关状况的，可以向其他组织和人员开展调查。

10、对收到的信访事项应当登记、转送、交办而未按规定登记、转送、交办，或私自将信访人的检举、揭露材料及有关状况透露、转给被检举、揭露的人员或部门，造成紧要后果的，对干脆负责的主管人员和其他干脆责任人员将依法赐予责任追究。

11、对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报，造成紧要后果的，对干脆负责的主管人员和其他干脆责

任人员将依法赐予责任追究。

篇6：医院信访工作计划

XX年，我院以人性化精细管理活动为主题，以保证医疗质量安全为核心，一是按质按量完成了手足口病、甲型h1n1防治等项重点工作，二是努力加强医院自身建设，医院各项工作平稳有序。XX年全年业务收入XX万元，同比增长%，门诊人次XX，同比增长%，住院人次X，同比增长X%，急诊人次X，同比增长%，手术例数XX，同比增长X%，床位使用率X%，同比增长X%。根据年初计划重点做了以下工作：

一、以卫生局“一条主线、一项活动、三大工程”卫生工作总要求为指导，结合医院年初工作安排，努力加强医院自身建设。

(一)加强日常工作的监督管理，为医院整体工作安全运行保驾护航。

一是继续落实了每月一次的综合考核制度，做到了有处罚，有改进。二是从3月份开始，实行了院领导每周下科室巡视制度，做到“三用”做事，增强了工作的主动性，提高了工作的时效性。三是每周二、每周三的业务、行政查房做到了常抓不懈。四是针对医院管理人员管理知识匮乏，医护人员缺乏医患沟通技巧等现状，分别在5月份和10月份有针对性地举办了医院管理学基础知识讲座和医患沟通与技巧知识讲座。五是为提高科技含量，医院投资38万元以议标形式购置了全自动化分析仪、血细胞分析仪、微量元素分析仪等设备6台件。

(二)以宣传为载体，加强医院文化建设。

1、充分利用电子屏、宣传栏、展版等宣传平台，打造医院特色文化。如在门诊大厅建立了卫生保健宣传栏，根据季节变化定期更换宣传内容；在病房、门诊走廊制做宣传展板，定做科室心语牌共计50块，向广大患者宣传防病治病、健康饮食等保健知识，倡导和推进全民健康生活方式。

2、利用政府信息公开平台以及院务公开渠道，向社会公布医院信息，让社会了解医院，让大众认识医院。

3、为弘扬先进，激励落后，在去年基础上，11月份在五个病区继续开展了星级标兵评选活动，评选出了10名星级标兵。

(三)加强医护质量建设，保证医疗安全。

1、抓基础，练技能，提高全院医护人员的基本业务素质。(1)每月5号科室业务学习做到了经常化。(2)从3月份始，坚持每月护理人员考试考核制度，做到了月月练，月月考，对不及格人员进行了补考。(3)11月份，按照上级医务人员基本技能岗位和竞赛活动方案有关要求，结合医院实际，对40岁以下中青年医师进行了岗位考核，做到人人过关。(4)为保证奥运安全，提高急救救治能力，重点对急诊科、120全体人员进行了心肺复苏术及突发公共卫生事件应急处理能力的培训与演练。(5)为提高病历书写质量，开展了病历评比活动。

2、抓关键、堵漏洞，保证医疗安全。一是完善了门诊、住院、急诊病人的工作流程和急诊病人的转诊流程，使工作环节衔接更加紧密。二是加强每月至少一次业务工作大检查工作，重新量化了医疗质量检查标准。在护理检查方面，实行了各病区护士长互查、互学、互提高制度。三是大力开展医疗质量安全集中行动，把查问题、摆不足、找症结、定措施、改缺陷、保安全放在活动的首位，对查摆出的各类问题，召开专门会议逐条梳理，逐条研究，制定改进措施，并以此为载体，全面加强医疗质量安全工作，抓关键部位，抓薄弱环节，把防范措施前移，做到预防为主。

3、积极开展新技术、进行新科研。独立开展了腰椎间盘突出术，尺骨冠状突骨折、腰椎骨折切开复位内固定术，请专家联合完成了甲状腺切除术、多发脂肪肉瘤摘除术、全髋置换术等项手术。XX年有3项科研课题在省中医药管理局立项(其中基金资助1项)，并在国内核心期刊发表论文10余篇。

4、加强科室建设。新建门诊手术室;独立了脑血管科门诊;成立了体检科，制定体检套餐，规范体检档案，明确专人负责，共对XX人进行了健康体检。

5、加强继续教育工作。根据工作需要，先后派出3人外出进修，17人次参加各种短训班。

6、加强院感防控工作。在生物监测、消毒、医疗废物回收、销毁等方面严格落实有关制度，对全院人员进行传染病知识培训考核，提高全员预防意识;5月份按上级要求规范了肠道门诊。

(四)进一步规范新型农村合作医疗工作。

全年补偿参合人数X人，补偿费用X万元。

(五)积极开展医疗惠民和卫生支农、医疗下乡工作。

(1)继续落实“一减三免”惠民政策，共对贫困患者减免各种医疗费用X万余元。

(2)落实1x帮扶工程，定期派业务骨干到帮扶单位定期坐诊，业务查房，并根据需要进行适当设备支持。

(3)继续启动流动医院工作，全年共下乡义诊X次，义诊人数X余人，发放宣传资料XX余份。

(六)继续开展治理商业贿赂活动，从源头治理，建立长效机制。

(1)制定治理商业贿赂工作方案，鉴定加强医德医风建设，抵制商业贿赂全员承诺。(2)在全院广泛开展医用耗材、医疗器械采购和使用情况自查自纠及治贿长效机制落实情况

“回头看”专项行动，并针对治贿工作中存在的不足及薄弱环节，进一步加强重点部位、重点岗位、重点环节监督制约机制，完善并落实了各种制度20余项，并打印装订成册。(3)采取多种形式推行院务公开工作，做到了常规化工作定期公开，阶段性工作及时公开，临时性工作随时公开。(4)增强工作透明度，向社会公开了服务承诺和投诉电话，并召开了社会义务监督员会议，为广泛接受社会监督。由于我院高度重视行风建设和纠风工作,至今,未发现商业贿赂等不良行为。