**成都高新区农机购置补贴举报投诉处理制度**

为强化农机购置补贴项目监管，及时发现农机购置补贴政策落实过程中存在的问题，严厉打击各种违纪违规行为，切实维护广大农民群众的利益，按照省农业厅和市农机局相关要求，制定本制度。

一、工作机构

农机购置补贴举报投诉处理工作由成都高新区统筹城乡局农机购置补贴工作督查组牵头，农机推广部门、综合处办公室配合。其中，办公室负责接收农机购置补贴违纪违规举报，农机推广部门负责接收补贴产品质量及售后服务投诉。

二、处理程序

（一）登记。工作人员接到举报投诉后，要将接收人、接收时间、举报投诉方式、举报或投诉人姓名、地址、联系电话、举报内容及相关要求等登记到《成都高新区统筹城乡局来人、来信、来访处理卷》（以下简称《处理卷》）。有书面材料或图片资料的，要作为《处理卷》的附无任欢迎。

（二）汇报及调查。一般性违规、补贴产品质量及售后服务的举报投诉，由接到举报投诉的工作人员向分管领导汇报，分管领导在《处理卷》上批示调查处理要求，交农机推广部门调查，农机推广部门将调查情况记录到《处理卷》上，并向分管领导汇报，同时提出处理建议，由分管领导作出处理意见。

严重违规和相关部门转来的举报投诉，由接到举报投诉的工作人员向分管领导汇报，分管领导向局长汇报，由局长召集专题会研究，提出调查意见，并抽调人员组成调查组，开展调查工作。调查结束后，调查组将调查情况形成书面材料上报局长，局长主持召开局长办公室，集体讨论后形成处理决定，并在《处理卷》上批示处理意见。如需进一步调查的，重复以上程序，直到弄清全部情况为止。

（三）处理与回复

1、本级本部门能够处理的举报投诉

一般的违规、补贴产品质量及售后服务举报投诉，由农机推广部门按照分管领导批示进行处理，并向举报投诉人反馈调查情况和处理结果。

严重的违规和相关部门转来的举报抽诉，由办公室按照局长办公会的处理决定进行处理，并向举报投诉人或相关部门书面回复调查情况和处理结果。

2、本级本部门不能处理的举报投诉

对本部门不能单独调查处理的举报投诉，以本局名义发函联系相关部门共同调查处理。对本级不能处理的举报投诉，将调查情况书面报告上级主管部门，由上级主管部门作出处理决定。涉兼违纪的移交纪检部门调查处理，涉嫌违法的移交司法机关调查处理。

（四）跟踪回访

本局本部门调查处理的举报投诉，一般的违规、补贴产品质量及售后服务等在处理结束后，由农机推广部门做1-2次不定期跟踪回访，进行满意度调查；仍然存在问题的，向分管领导报告，根据分管领导指示做进一步处理。严重的违规举报投诉在处理后，由办公室进行不定期明查暗访，仍然存在问题的，向局长汇报，根据局长指示做进一步处理。

三、档案管理

本局调查处理的举报投诉，一般的举报投诉调查处理资料保存期限为3年，严重的违纪违规案件的调查处理资料组成档案专卷，保存期限10年。