**高县农业局农机购置补贴投诉处理制度**

为切实保障群众利益，进一步促进机关作风，健全完善便捷、廉洁、高效的农机购置补贴工作机制，结合我局实际，制定本制度。

一、投诉处理工作原则

热情接待，诚信服务，严格执行农机购置补贴有关政策，坚持实事求是，一切从实际出发;坚持谁分管谁负责。

二、投诉处理工作职责

1、受理登记、转办、催办和处理群众来电、来访、来信，承办上级交办的投诉事项。

2、农机购置补贴投诉实行专人负责制，由局属农机管理股指派专人负责，对重要的投诉事项需报分管领导批阅。

3、备案和档案管理，农机购置补贴投诉工作由农机管理股负责，对受理的投诉事项要做好受理、登记、答复等工作，并做好备案和档案归档管理。

三、投诉处理工作程序

1、登记。接到来电、来访、来信要立即做好登记。

2、送阅批转。凡重要来电、来信、来访投诉事项及时送领导批阅，并根据领导批示意见及时办理。

3、办理。对来电、来信、来访反映的问题需要进行调查核实的要及时组织调查，调查情况和处理结果要有记录，要由具体经办人员签字。

4、报结。处理结果经确认后要及时向投诉人做出答复，对于上级批转要求上报结果和重要的投诉问题，形成办理报告并经领导同意后上报。

四、投诉处理工作要求。

1、自觉执行党和国家的法律法规，实事求是，坚持原则。

2、热情接待，礼貌待人，耐心倾听来访者陈述，详细询问相关内容，认真做好记录，如实反映群众意见和要求，耐心做好法律、法规、政策解释说明和群众的思想疏导工作。

3、严守国家机密和行业秘密，遵守行业保密纪律，不得扩散群众来电、来信、来访反映的情况和问题以及投诉人的个人信息。

4、不断改进投诉处理工作作风，对群众来电、来信、来访反映的问题，严格按照处理时限及时办理。

五、投诉处理首问负责制

凡群众来电、来信、来访反映情况的，任何人不得拒绝推诿，实行首问负责制。

六、投诉处理工作失职追究

对由于工作责任心不强，导致对群众来电、来信、来访不按时转办、登记、答复，未造成严重后果的，给予批评教育，责任人要做出书面检查。对因工作失职，造成严重后果的，产生不良社会影响的，对直接责任人和相关领导视其情节严肃处理。局纪检负责对投诉处理工作监督检查。