**巴塘县农机购置补贴投诉处理制度**

**一、投诉工作的必要性**

农机投诉是农机管理工作的重要组织部分，对于维护农民群众的合法权益，协调企业与用户的关系，促进生产企业和经销企业提高机械制造和售后服务水平，推动我县农机化健康发展，维护社会和谐、稳定具有十分重要的意义。

**二、投诉的范围**

是指农机购置用户因机具的产品质量、作业质量、维修质量和售后服务引发的异议；对购置补贴经销商有违规经营行为，售后服务不到位的；对农机工作人员有违规操作、违纪行为、服务不到位的。农机局受理和调解事项做到无偿服务。

**三、投诉的处理**

农机局接诉受理人员要做好登记和记录，对不记名投诉，要记录诉求内容。对实名投诉的，要将投诉人的姓名、通讯地址、联系电话等信息准确登记，如实记录诉求内容。投诉处理一般情况要在3个工作日内进行处理，农机质量投诉农忙时应在2个工作日内进行处理，实名投诉的，办理人要及时向投诉人反馈，需要进行调查的，要告知投诉人。

**四、工作纪律**

农机局投诉受理人员，应对投诉者的个人信息予以保密，投诉材料要详细记载和保存，未经批准，不得对外泄漏和外借。

农机局人员有下列情况之一的，依法依纪进行处分：无正当理由拒不受理、处理投诉的；利用投诉工作之便谋取不正当利益的；擅自透露投诉者信息的；对重大质量案件不及时上报，造成恶劣影响的。

**五、巴塘县农机局投诉举报电话** 0836-5621251