**农机购置补贴政策投诉处理制度**

为维护农机购置补贴政策的公开、公平、公正原则和提高投诉处理效率，制定本制度。

一、投诉监管

（一） 农机购置补贴政策必须接受社会、公众、舆论和审计、财政部门的监督检查。农机管理股、各乡镇农技站必须主动、定期公开公示相关信息。

（二） 县农业局负责全县农机购置补贴政策投诉处理的监管工作。农机管理股、各乡镇农技站要认真受理群众关于农机购置补贴政策的咨询、事项投诉，及时办理上级批转的群众信访事项，不得以任何理由拒绝或无故推诿正常的投诉。

二、投诉处理

（一）农机购置补贴政策投诉处理工作应遵循《中华人民共和国信访条例》和《四川省信访条例》等有关规定。

（二）有下列情形之一的，可以以信件、电话、传真、电子邮件等形式向各级农业管理部门投诉，并提供相应材料或其他有效证明：

1.补贴工作人员违规违法操作、有失公平正义、履行职责不力的；

2.补贴机具产销企业违法违规经营或所售补贴机具存在产品质量与服务问题的；

3.违规倒卖补贴机具，违法套取补贴资金的；

4.有关人员和单位违反法律法规和农机购置补贴政策规定的其他情形的。

（三） 有下列情形之一的，投诉不予受理：

1.没有明确的诉求和被投诉方的；

2.在国家规定和生产企业承诺的“三包”服务之外发生质量纠纷的（因农业机械产品质量缺陷造成人身、财产伤害的除外）；

3.法院、仲裁机构、有关行政部门、地方消费者协会或其他农业机械质量投诉机构已经受理或处理的；

4.争议双方曾达成调解协议并已履行、且无新情况、新理由、新证据的；

5.其他不符合有关法律、法规规定的。

（四）投诉处理实行接办人负责原则，局监察室负责对办理情况进行监督。

（五）投诉处理工作原则上在5个工作日内完成，复杂投诉举报案件一般不得超过20个工作日，已经触犯国家法律法规的案件应及时移交司法机关办理。

（六）各乡镇农技站、农机管理股应建立健全投诉处理台账。县农业局投诉受理电话0839-5231809，局投诉受理单位和办理人员除要完善保存投诉处理档案和做好投诉人信息保密工作外，还要每季度末向上一级业务主管部门报告一次投诉处理情况，其中重大案件要实行专题汇报。

（七）  各乡镇农技站可根据本制度制定相关实施细则，并报县农业局备案。