****小金县农机购置补贴****

****投诉处理制度****

为了规范小金县农业机械购置补贴项目实施工作，认真落实好国家农机购置补贴惠农政策，处理好购机补贴举报投诉工作，农机购置补贴主管部门必须接受社会、公众、舆论的监督、约束、审计和检查，农业部门应认真受理群众关于农业机械购置补贴项目实施工作的咨询、举报或投诉，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推诿正常的投诉举报。

**一、农业机械购置补贴投诉处理工作应遵守《国务院信访工作条例》（国务院第431号令）有关信访工作规定。**

（一）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机主管部门投诉，并应提供相应购机手续、发票等凭证或其他有效证明：

　　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、补贴机具质量、服务质量出现问题的。

　　3、违规倒卖补贴机具、倒卖补贴名额，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业机械购置补贴政策规定的其他情形的。

　　（二）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。

**二、投诉处理遵循分级管理原则**

接受交办投诉举报案件的部门应认真负责办理，办理结果应及时报告交办部门，交办部门应对办理情况进行监督，对要求联系反馈的举报，处理后应及时反馈结果，并在适当范围内公开。

1. **投诉处理工作原则上在10个工作日内完成**

复杂投诉举报案件可适当延期，但一般不得超过30个工作日。已经触犯国家法律的案件应及时转交同级司法机关办理。

1. **建立农业机械购置补贴投诉处理档案管理和信息报送制度**。

投诉处理机构和办理人员，应完整妥善保存投诉处理卷宗，做好投诉人信息保密工作。每季度向上一级业务主管部门报告一次投诉处理情况，重大案件应专题汇报。