**喜德县农业农村局**

**农机购置补贴投诉处理制度**

为规范农机购置补贴投诉监督管理工作，提高投诉处理效率，维护农机购置补贴政策公开公平公正实施，结合喜德县农机购置补贴实施工作实际，制定本制度。

**一、**本制度适用于在农机购置补贴政策实施中，依法对存在违反政策规定、违法行政、不当行政以及行政不作为等行为提出的投诉和举报。

涉及农机补贴产品质量投诉的，按国家《产品质量法》、《农业机械质量投诉监督管理办法》、《农业机械产品修理更换退货责任规定》等有关农机产品质量监督的法律、法规执行。

**二、投诉受理**

（一）投诉方式：投诉人可以采取当面的方式，也可以以信件、电话、传真、电子邮件等其他方式。

（二）受理方式：指定专人负责受理投诉。当面投诉应由受理工作人员分别单独进行并做好笔录，笔录就由投诉人签名或者盖章；接受电话投诉，必须细心接听，询问清楚，如实记录；受理电报、传真、信件和其他书面方式的投诉，指定专人拆阅、登记；对内容不详的署名投诉，应当及时约请投诉人面谈或通过其他方式索取补充材料。

（三）受理范围：

公民、法人和其他社会组织对我县农机购置补贴项目实施相关单位、及其工作人员违纪违规行为进行投诉。

1、有下列情形之一的， 予以受理：

（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）补贴机具经销商不具备经营资质，违规违法经营或所售补贴机具产品质量、服务出现的问题;

（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。

2、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“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。

**三、调查处理**

1、高度重视并热情耐心地做好投诉人员的接待处理工作。受理投诉、举报的工作人员必须做到，热情接待来访人员，认真登记来信来访的诉求，倾听并分析所反映的问题，及时与其沟通情况；不得对投诉人员置之不理，敷衍塞责，推诿拖延；要将矛盾化解在萌芽状态，把问题解决在基层。

2、做好调查处理工作。对不需要处理的一般问题，应耐心解释政策，做好来访人员的思想工作；对简单一般的信访投诉反映，应在受理之日5天内完成调查、处理、反馈等工作；对较复杂的投诉举报反映，要在30日内办结，如遇特殊情况需延长时间的，必须经相关领导批准，并记录说明情况。上级机关转来的信访投诉举报件，按上级机关指定的期限办结。

在投诉举报查办过程中应坚持实事求是的原则，重调查、重证据，不听信一面之词，并注意工作方法。投诉举报件的调查了解，谈话核实，必须有两人以上共同办理，并制作笔录，由被谈话人在笔录材料上签字。

3、做好对投诉的回复和档案保存工作。整理、保存投诉材料，并对投诉人的姓名、投诉具体事项、投诉对象和投诉人联系方式等基本情况进行登记和记录。在回复调查处理结果时，应当用语规范、方法恰当，可采取直接回复、约投诉人面谈回复等方式。

4、保护投诉人员的合法权利。严格遵守保密规定，对投诉举报人基本情况及举报内容必须严格保密，因查处工作需要出具举报材料时，要经有关领导批准，并隐去可能暴露投诉举报人身份的内容。严禁将举报、揭发和控告的信件、材料转交或告诉被举报、揭发、控告的单位或个人。严禁对举报、揭发、控告人打击报复，对揭发、控告人进行打击报复的要严肃追究责任。

5、问题处理。定期梳理投诉材料，对投诉较多的热点、难点问题，应及时研究改进措施和方法，着力解决问题，切实维护群众利益；对群众因不了解政策，造成多次反复投诉的事项，应主动通过电视、广播、网络等媒体向社会公告，防止群众误解。

对查处的一般性问题，应有整改措施并限期整改。如属个人问题，应约谈本人，予以告诫。对查处的违纪违规问题应按有关规定严肃处理；对构成犯罪的，移交司法机关依法处理。查处结果应及时报送上级农机主管部门。

对因推诿塞责、简单粗暴、疏于监督落实，或因对上级机关批转督办的投诉信访不按时限要求核实上报，致使问题久拖不决、引发重复投诉及群体性事件等严重后果的，将视情节予以通报，并抄送当地纪检监察部门，建议对相关责任人按规定给予党纪政纪处分；情况严重构成犯罪的，将移送司法机关处理。

喜德县农机补贴投诉和举报电话：0834-7445941

**四、本制度自公布之日起执行。**

喜德县农业农村局

                                   2020年5月15日