

雅安市农业农村局农机购置补贴工作投诉处理制度

第一条 根据省农业农村厅、省财政厅关于农机购置补贴政策相关规定和工作要求，结合雅安市实际情况，制定本制度。

第二条 全市各级农机购置补贴工作主管部门和工作人员要认真受理关于农机购置补贴政策的群众投诉，及时办理上级批转的群众来信来访事件，自觉接受社会监督。

第三条 人民群众认为农机购置补贴产品生产经营企业有下列情形的，可以向全市各级农业农村部门投诉举报：

（一）农机购置补贴产品存在质量问题的；

（二）农机购置补贴产品销售中违反“三包”等售后服务规定的；

（三）违反农机购置补贴政策规定和其他违法违规行为的。

第四条 人民群众认为补贴对象或其他组织和个人有下列情形的，可以向全市各级农业农村部门投诉举报：

（一）不属于政策规定的补贴对象或套用他人身份享受补贴的；

（二）补贴对象或其他单位和个人采取“以小套大”、“以少充多”、“虚假购机”等不正当行为套取、骗取国家补贴资金的；

(三) 违反法律法规和农机购置补贴政策规定的其他行为。

第五条 各级农业农村部门应当设立投诉举报电话(邮箱等)并在办公场所或有关媒体、网站公布投诉举报电话号码、邮箱地址,指派专人负责受理投诉举报。不得以任何理由拒绝或推诿人民群众的投诉举报。对受理的投诉举报案件(含主管部门和领导批转、批示的投诉举报案件等),经单位领导批示后,应按领导批示直接办理。

第六条 各级农业农村部门办理投诉举报案件原则上在七个工作日内完成,重大投诉举报案件或涉及多个单位以及情况复杂的投诉举报案件,经单位领导批准后可以适当延缓,但一般不得超过二十个工作日。对严重违法违规行为和造成重大恶劣影响的,要从急从快办理。

第七条 接受交办投诉举报案件的农业农村部门,应当认真负责按时办理,并将办理结果及时报告交办部门。上级农业农村部门对转交下级农业农村部门办理的投诉举报案件,应负责催报办理结果,并对办理情况进行监督。署名投诉举报以及投诉举报人要求答复的,应当将办理结果及时告知投诉举报人。

第八条 下列情形之一的投诉,不予受理:

(一) 没有明确的质量诉求和被投诉方的;

(二) 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);

(三) 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;

(四) 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;

(五) 其他不符合有关法律、法规规定的。

第九条 投诉机构和受理人员,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,不得对外泄露和外借。

第十条 在办理投诉举报案件中,农业农村部门及其负责办理投诉举报工作的人员存在下列违法违纪行为之一的,依照有关规定追究单位主要负责人和经办人员责任。

(一) 无正当理由拒不受理、处理投诉的;

(二) 利用投诉工作之便谋取不正当利益的;

(三) 擅自泄露投诉者个人信息的;

(四) 对重大质量案件不及时上报,造成严重影响的;

(五) 违反法律法规和农机购置补贴政策规定的其他行为。

第十一条 本制度由雅安市农业农村局负责解释。

第十二条 本制度自公布之日起施行。

