

金安区农机购置补贴信访投诉管理制度

为规范农机购置补贴信访投诉管理工作，快速、高效地处理群众或有关单位反映农机购置补贴政策实施方面的问题，按照《安徽省信访条例》和《安徽省农机购置补贴工作督查办法》以及上级业务部门有关规定，结合我区农机购置补贴工作实际，制定本制度。

一、适用范围

1、本制度用于群众或有关单位通过书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，依法向农业农村部门、信访部门或其他部门反映农机购置补贴政策落实过程中存在的违反规定、违法行政、不当行政等有关问题，提出建议、意见或者投诉请求。

2、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。

3、涉及农机购机补贴产品产销企业违规的按照《安徽省农机购置补贴产品产销企业违规处理规范（试行）》《六安市农机购置补贴产品产销企业违规行为处理细则（试行）》《六安市金安区农机购机补贴产品产销企业违规行为处理实施细则（试行）》有关规定调查处理。

二、信访投诉的分类

1、按照信访投诉渠道的不同，可分为由上级机关批办的信访

事项，由其他相关部门转来的信访事项以及由我局直接受理的信访事项。

2、按照信访投诉性质的不同，可分为一般信访问题和重大信访问题。

3、按照信访投诉方式的不同，可分为来电、来信和来访。

4、按照信访投诉人是否署名，可分为实名信访和匿名信访。

三、信访投诉的受理

1、**来电、来访受理。**受理的工作人员必须做到；热情接待来访人员，认真倾听来电、来访的诉求，分析所反映的问题，及时与其沟通情况；不得对投诉和信访人员置之不理，敷衍塞责，推诿拖延。

2、**来信受理。**上级机关批办的信访事项和其他相关部门转来的信访事项由局领导批示后，按要求受理。由我局直接受理的信访事项：实名信访凡反映内容属于农机购置补贴政策范畴的事项均应予以受理。匿名信访中事实清楚、情节严重的经查证后可以受理，事实不清、无法查证核实的除外。

四、信访投诉的办理

1、**登记。**建立信访投诉处理档案，及时登记每起信访投诉事项。

2、**交办。**根据信访投诉案件的具体情况，一般信访问题可直接处理并答复；重大信访问题呈局领导批示后，转交区农机购置补贴领导小组调查处理。

3、**调查。**信访投诉举报的调查了解，谈话核实，必须由两人以上共同办理，并制作笔录，由被谈话人在笔录材料上签字。在信访投诉调查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，并注重工作方式。

4、**处理。**信访投诉案件调查清楚后，应按照政策依法进行处理。处理信访投诉事项应当事实清楚、证据确凿、程序合法、方法恰当。

5、**答复。**信访投诉事项调查、处理完毕后，须及时给予信访人口头或书面答复。答复时，应注意用语规范、方法恰当。

6、**归档。**信访投诉事项答复完毕后，应及时将调查过程、处理结果和答复情况等相关材料存档备查。