

六安市叶集区农机购置补贴信访 投诉处理制度

为规范农机购置与应用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与应用补贴政策实施方面的问题，按照《安徽省农机购置补贴工作督查办法》等规定，结合我区实际，制定本制度。

一、适用范围

1. 本制度适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与应用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《中华人民共和国产品质量法》《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. 涉及农机购置补贴产品产销企业违规的按照农业农村部办公厅、财政部办公厅印发的《农业机械购置补贴产品违规经营行为处理办法（试行）》《安徽省农机购机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）》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与应用补贴政策范畴的事项均应予以受理。匿名信访中事实清楚、情节重要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。区农业农村局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，一般信访问题当场可解决或解释的由区农技农机中心工作人员直接处理并答复；重大信访问题呈局领导批示后，由区农业农村局组织调查处理。

3. 调查。信访投诉举报件的调查了解，谈话核实，必须由两人以上在职工作人员共同办理，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，并注意工作方式。

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。

五、问题处理

定期梳理投诉和信访材料，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、报刊等媒体向社会公告，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化主管部门。