

霍邱县农机购置与应用补贴 信访投诉工作制度

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《安徽省信访条例》和《安徽省农机购置补贴产品产销企业违规行为处理规范（试行）》等规定，结合我县农机购置与应用补贴工作实际，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、电话、走访等形式，依法向农机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《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）》、《安徽省农机购置补贴产品产销企业违规行为处理规范（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中心直接受理的信访事项。

2. 按照信访投诉的性质不同，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。受理信访投诉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。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中心领导批示后，按要求受理。由我中心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. 信访投诉的回复

1. 对受理服务对象和人民群众的来信来访除匿名信、重复信和含糊不清的信件外，在调查处理结束后，原则上都要把调查情况和处理意见给来信来访人复信或直接回访。网络意见、投诉，应在网络回复。

2. 受理来信来访后，一般在 5 日内书面告知信访人接收情况以及处理途径和程序，特殊情况在 10 日内不能办理的，也应复信或回访说明不能及时办理的原因。

3. 复信、回访要掌握政策，讲究策略，保守机密，有针对性地做好疏通、引导和解释工作。

4. 对来信来访反映的问题已作恰当处理，而信访人员仍思想不通的，应确定为回访对象，进一步调处解决矛盾。

5. 信访件中带有倾向性、苗头性的信访信息要及时报送领导和上级机关。

五、信访档案的管理

1. 信访工作的有关文件、资料、信访件处理结果、回复情况等材料，每年都要进行清理登记，立卷归档。并做到准确无误，字迹清楚，条理分明。

2. 做好信访档案的保密工作，信访档案一般不对外借阅，如确因需要借阅的，需经负责信访工作的领导批准。

3. 对信访反映的人和事，要按照有关规定遵章守纪，保守机密。