

长垣市农机管理总站

长垣市农机购置补贴投诉管理制度

为规范农机购置补贴投诉管理工作，提高我市农机购置补贴投诉和处理效率，维护农机购置补贴政策公开公平公正实施，特制定本管理制度。

一、本制度适用于在农机购置补贴政策实施中，依法对存在质量问题或“三包服务”服务不到位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、市农机管理总站应当向社会公布投诉电话、通信地址、电子信箱等联系方式，为农机购置补贴投诉和信访人员提供便利。投诉和信访人员通过书信、电话、电子邮件、传真、网络、信箱、媒体及举报等形式反映情况，提出意见、建议的，农机管理总站应及时认真处理。

三、高度重视并热情耐心地做好投诉和信访人员的接待处理工作。设立投诉、信访和举报记录簿。受理信访、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；不得对投诉和信访人员置之不理，敷衍塞责，推诿拖延，将矛盾化解在萌芽状态，把问题解决在基层。

四、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 5 个工作日内完成调查、处理、反馈等工作；对较复杂的投诉举报反映，要在 30 个工作日内办结，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。

在信访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，全面客观解决问题，注意工作方法。信访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。

五、做好对投诉和信访的回复和档案保存工作。整理、保存投诉和信访材料，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。

六、保护投诉和信访人员的合法权利。严格遵守保密规定，对信访投诉举报人的姓名、工作部门、家庭住址等有关情况及举报内容如果需要保密的必须严格保密。

七、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。

长垣市农机购置补贴 咨询、投诉电话

农机购置补贴咨询电话：0373-8877433

农机购置补贴投诉电话：0373-8875446

机具质量投诉电话：0373--8877433

- 1、咨询投诉电话 24 小时畅通；
- 2、没有省际联查联动；
- 3、2022 年度农机购置补贴工作无投诉，没有违视行为发生；
- 4、补贴实施中没有发现异常情形；
- 5、2022 年上级农机补贴督导和第三方抽查核验没有发现问题。

