**获嘉县农机购置补贴投诉和信访**

**管理制度**

为规范农机购置补贴投诉和信访管理工作，提高投诉和信访处理效率，维护农机购置补贴政策公开公平公正实施，特制定本制度。

1. 本制度适用于在农机购置补贴政策实施中，依法对存在违反政策规定。违法行政、不当行政以及不作为等行为提出的投诉、信访和举报。

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。

1. 向社会公布投诉电话、通讯地址（获嘉县城区红旗路52号，电话0373-4592569）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（hjxnjj@126.com）、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，应及时认真处理。
2. 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。要设立投诉、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，敷衍赛则，推诿拖延；要将矛盾化解在萌芽状态，把问题解决在基层。
3. 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，应在受理之日5天内完成调查。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，按上级有关指定的期限办结。

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，不听信一面之词，并注意工作方法。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。

1. 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。
2. 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必须严格保密，因查处工作需要出具材料时，要经有关领导批准，并隐去可能暴露信访投诉举报人身份的内容。严禁将举报、揭发和控告的信件、材料转交或告诉被举报、揭发、控告的单位或个人。严禁对举报、揭发、控告人打击报复，对揭发、控告人进行打击报复的要严肃追究责任。
3. 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。如属于个人问题，应约谈本人，予以告诫。对查处的违法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。

对因推诿塞责、简单粗暴、疏于监督落实，或因对上级机关批转督办的投诉信访不按时限要求核实上报，致使问题久拖不决、引发重复投诉和信访及群体性事件严重后果的，将视情节予以通报，并抄送当地纪检监察部门，建议对相关责任人按规定给予党纪政纪处分；情况严重构成犯罪的，将移送司法机关处理。