**石龙区农机局**

**农机购置补贴投诉处理制度**

　　一、投诉处理工作的必要性：做好农机购置补贴投诉处理工作有利于维护农民群众的合法权益、协调企业与用户的关系、从而促进农机管理工作健康发展。区农机局应认真受理农民群众关于农业机械购置补贴工作的咨询、举报或投诉，及时办理上级批转的群众信访事项，不得以任何理由拒绝或推诿正常的投诉举报。

　　二、投诉处理的范围：指农机购置用户因机具的产品质量、作业质量、维修质量和售后服务引发的异议；对购置补贴经销商有违规经营行为、售后服务不到位的；对农机部门工作人员有违规操作、违纪行为、服务不到位的。

　　三、投诉的处理：区农机局接诉受理人员要做好登记和记录，对不记名投诉，要记录诉求内容。对实名投诉的，要将投诉人的姓名、通讯地址、联系电话等信息准确登记，如实记录诉求内容。投诉处理一般情况要在3个工作日内进行处理，农机质量投诉农忙时应在2个工作日内进行处理，实名投诉的，办理人要及时向投诉人反馈，需要进行调查的，要告知投诉人。

　　四、工作纪律：区农机局投诉受理人员，应对投诉者的个人信息予以保密，投诉材料要详细记载和保存，未经批准，不得对外泄漏和外借。

　　有下列情况之一的，依法依纪进行处分：无正当理由拒不受理、处理投诉的；利用投诉工作之便谋取不正当利益的；擅自透露投诉者信息的；对重大质量案件不及时上报，造成恶劣影响的。

　　五、设立投诉举报电话：设立投诉举报电话：0375--2526166，并将投诉举报电话公诸于众。

　　六、加强监督检查：区纪委监委驻局纪检组将严格按照《石龙区农机局农机购置补贴政策落实绩效管理制度》的要求，对政策的落实情况进行监督检查，并公开检查结果。

 石龙区农机局

 2020年5月16日