秦都区农机购置补贴投诉处理制度

　　为进一步规范农机购置补贴投诉管理工作，提高投诉处理质量，保证农机补贴政策公开公平公正实施，特制定本制度。

　　一、适用范围

　　适用于在农机补贴政策实施中，依法对存在违反政策规定、违法行政、不当行政以及行政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。

　　二、明确职责

　　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，应及时认真处理。

三、热情服务

　　高度重视并热情耐心地做好投诉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；要将矛盾化解在萌芽状态，把问题解决在基层。

　　四、调查处理

　　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案件，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，不听信一面之词，并注意工作方法。

　　五、登记回复

　　及时整理、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举报材料时，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。

　　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等严重后果的，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。