成都市双流区农机购置补贴项目

投诉制度

为规范农业机械购置补贴投诉工作，保证农业机械购置补贴政策公开公平公正实施，特制定本制度。

一、本制度适用于在农业机械购置补贴政策实施中，依法对存在违反政策规定、违法行政、不当行政以及行政不作为等行为提出的投诉和举报。

涉及农业机械购置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、区农村发展局负责农业机械购置补贴投诉工作。投诉电话028-85824280。投诉人实名通过投诉书、电话形式反映情况，区农村发展局农机管理科，必须第一时间做好记录，组织技术人员现场调查。

三、做好调查处理工作。对不需处理的问题，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，按上级机关指定的期限办结。

五、做好对投诉的回复和档案保存工作。整理、保存投诉材料，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、问题处理。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。