投诉处理制度

一、建立公开的投诉渠道。市农发局负责受理购机补贴各方举报和投诉，并向社会公布举报投诉电话和电子邮箱等联系方式，为农机购置补贴投诉和信访人员提供便利。   
　　二、做好投诉和举报人员的接待处理工作。受理投诉、举报的工作人员必须做到热情接待来访人员，认真登记来访的诉求，倾听并分析所反映的问题，及时与其沟通情况。

三、做好调查处理工作。组织人员对来访反映的问题展开深入调查，依法对违纪违规问题进行查处，建立“黑名单”制度，对发现有虚假购机骗取补贴、倒卖补贴机具非法获利、退货不退补等违反农机购置补贴政策行为的组织或个人将列入“黑名单”，同时根据违规违法轻重，给予一定处罚。对投诉集中、“三包”服务不到位、价格虚高、采取不正当竞争、出厂编号及铭牌不规范、未按规定使用辅助管理系统、虚假宣传、降低配置、以次充好、骗补套补等线索具体的投诉进行重点核实，对于违反农机购置补贴政策相关规定的生产和经销企业，视调查情况可对违规企业采取约谈告诫、限期整改、暂停补贴等措施，并将有关情况和进一步处理建议报省市农机主管部门，并将处理情况及时向社会公布。农机产销企业产品补贴资格或经销补贴产品的资格被暂停、取消，所引起的纠纷和经济损失由违规企业自行承担。农机产销企业因销售价格虚高等原因形成的补贴额过高的机具，不能享受补贴，由此产生的一切责任由企业自行承担；涉及违法的，移交司法机关依法处理。

四、做好对举报投诉的回复和档案保存工作。整理、保存举报、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。

五、做好其他投诉举报工作。被举报人在政策执行中存在违纪违法行为且属市农发局工作人员的，由局监察室负责调查处理并回复。