**农机购置补贴信访投诉管理制度**

为规范农机购置补贴信访投诉管理工作，快速、高效地处理群众或有关单位反映农机购置补贴政策实施方面的问题，按照农业部、财政部有关规定以及《安徽省信访条例》等规定，结合安徽省农垦事业管理局农机购置补贴工作实际，制定本制度。  
 一、适用范围  
 1.本制度适用于群众或有关单位通过书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，依法向农机部门或其他相关部门反映农机购置补贴政策落实过程中存在的违反规定等问题，提出建议、意见或者投诉请求。  
 2.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、信访投诉的分类**

1.按照信访投诉渠道的不同，可分为由上级机关批办的信访事项，由其他相关部门转来的信访事项以及由我部门直接受理的信访事项。

2.按照信访投诉性质的不同，可分为一般信访问题和重大信访问题。

3.按照信访投诉方式的不同，可分为来电、来信和来访。

4.按照信访投诉人是否署名，可分为实名信访和匿名信访。

三、信访投诉的受理

1.来电、来访受理。受理的工作人员必须做到：热情接待来访人员，认真倾听来电、来访的诉求，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。  
 2.来信受理。上级机关批办的信访事项和其他相关部门转送的信访事项由局领导批示后，按要求受理。农机部门收到属于本部门职权范围的信访事项，应当受理；认为该信访事项不属于其受理范围的，应当报告转送、交办的信访工作机构，经同意后可以退回，不得自行转送、交办。

**四、信访投诉的办理**

1.登记。建立信访投诉处理档案，及时登记每起信访投诉事项。

2.交办。根据信访投诉案件的具体情况，一般信访问题可直接处理并答复；重大信访问题呈领导批示后，需省农业农村厅协调处理的直接上报，需县级农机部门配合调查处理的转交至县级农机部门。

3.调查。信访投诉举报件的调查了解，谈话核实，必须由两人以上共同办理，并制作笔录，由被谈话人在笔录材料上签字。在信访投诉调查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，并注意工作方式。

4.处理。信访投诉案件调查清楚后，应按照政策依法进行处理。处理信访投诉事项应当事实清楚、证据确凿、程序合法、方法恰当。

5.答复。信访投诉事项调查、处理完毕后，须及时给予信访人口头或书面答复。答复时，应注意用语规范、方法恰当。

6.归档。信访投诉事项答复完毕后，应及时将调查过程、处理结果和答复情况等相关材料存档备查。