

新蔡县农业机械技术中心文件

新农机〔2021〕79号



新蔡县农机购置补贴投诉处理制度

为进一步规范落实农机购置补贴工作政策和监管工作措施，确保农机购置补贴工作合法有序进行，特制定《新蔡县农业机械购置补贴投诉处理制度》。

第一章 投诉监管

第一条落实农业机械购置补贴政策必须接受社会、公众、舆论的监督、约束和审计、纪委部门的审计和检查。各级工作执行部门必须主动、定期公开公示相关信息。

第二条县农机、财政部门负责农业机械购置补贴投诉处理等制度执行的监管工作。乡(镇)人民政府应认真受理群众关于农业机械购置补贴工作政策的咨询、事项投诉和举报，及时办理上级批转的群众信访事项，并对购机者和真实性负

责，不得以任何理由拒绝或无故推诿正常的投诉举报。

第二章 投诉处理

第三条农业机械购置补贴投诉处理工作应遵循《国务院信访工作条例》(国务院第 431 号令)有关规定进行受理和处理。

第四条有下列情形之一的，可以以信件、电话、传真、电子邮件等形式向县农机、财政部门、投诉，并提供相应购机手续、发票等凭证或其他有效证明：

1、补贴工作人员违规操作、有失公平正义、履行职责不力的。

2、补贴机具经销商不具备经营资质，违规经营，或所售补贴机具产品质量与服务质量出现问题的。

3、违规倒卖补贴机具，违规套取补贴资金的。

4、有关人员和单位违反法律法规和农业机械购置补贴政策规定的其他情形的。

第五条 有下列情形之一的，投诉不予受理：

1、没有明确的诉求和被投诉方的。

2、在国家规定和生产企业承诺的“三包”服务之外发生质量纠纷的(因农业机械产品质量缺陷造成人身、财产伤害的除外)。

3、法院、仲裁机构、有关行政部门、地方消费者协会或其他农业机械质量投诉机构已经受理或处理的。

4、争议双方曾达成调解协议并已履行、且无新情况、新理由、新证据的。

5、其他不符合有关法律、法规规定的。

第六条 投诉处理实行接办人负责管理原则，接受交办投诉举报案件的部门应认真负责办理并回复，同时将办理结果及时报告上级主管部门，主管部门对办理情况进行监督，对要求联系反馈的举报，处理后及时反馈结果，并在适当范围内公开。

第七条 投诉处理工作原则上在 7 个工作日内完成，复杂投诉举报案件一般不得超过 20 个工作日，已经触犯国家法律法规的案件应及时移交县司法机关办理。

第八条 农业机械购置补贴办公室建立健全投诉处理档案(台账)管理和信息报送制度。县农机主管部门接受投诉受理办公电话 0396 -5931586,受理投诉机构和办理人员要完善保存投诉处理档案，做好投诉人信息保密工作。并于每季度末向上一级业务主管部门报告一次投诉处理情况，重大案件实行专题汇报。

新蔡县农机技术中心

2021年7月12日

