

原州区农机投诉监督管理办法

第一条 为维护农机购置补贴政策公平公正公开、规范廉洁高效实施，根据农业部、财政部《农业机械购置补贴专项资金使用管理暂行办法》、《农业机械质量投诉监督管理办法》、《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》(质监总局第126号令)和自治区《农机购置补贴投诉处理办法》(暂行)及《宁夏回族自治区农业机械购置补贴产品违规经营行为处理办法(试行)》等规定，制定本暂行办法。

第二条 本办法适用于对农机购置补贴政策实施过程监督，投诉举报人包括国家机关、社会团体、企事业单位、个体工商户及个人，投诉举报内容包括违反补贴政策、违法行政和行政不作为等行为，投诉对象包括实施农机购置补贴政策的农机化主管部门及个人、农机补贴产品生产企业及其经销商。

第三条 农机化主管部门应将农机购置补贴投诉处理工作落实到人，设立并公布投诉电话、传真号码、电子邮箱、通信地址，受理投诉举报，不得以任何理由拒接受理正常的投诉举报。

第四条 投诉举报人可以通过信函、电话、电子邮件、传真、电子邮箱、当面报告等形式进行举报投诉，须实名举报投诉，并提供联系方式。

第五条 投诉处理必须遵循有据可依、客观公正、当事人回避和保密的原则。有据可依指受理、调查、处理投诉举报必须有法律、政策等依据，在本单位职权范围内开展工作；客观公正指

调查、处理投诉必须遵循客观事实，调查当事双方及证人，验证物证；当事人回避指投诉举报对象是农机部门具体人员时，被投诉举报者及其直系亲属不能参与该次投诉举报调查、处理，以保障公正性；保密指投诉举报对象为农机化主管部门及其具体人员时，若投诉举报人不愿公开自身信息的，农机化主管部门不得泄露投诉举报人的个人信息。

第六条 投诉举报受理实行首问负责制，即首先接到投诉举报信息的单位或工作人员为该次投诉举报的首问负责人，无论是否属本单位职权或本人职责范围内的事，都由其跟踪投诉处理进展、告知投诉举报人处理结果、建立投诉处理档案。

第七条 投诉举报有下列情形的，不予受理，并及时告知：

（一）投诉举报内容不属于农机化主管部门职责管辖范围的；

（二）没有明确的诉求和被投诉方的；

（三）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；

（四）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；

（五）投诉举报者不提供本人任何有效联系方式的；

（六）其他不符合有关政策、法律法规规定的。

第八条 受理投诉举报的农机化主管部门，属本单位职权的，须立即开展调查核实，对当事双方进行核实取证，调查证人、

核实物证，不得仅凭片面信息做出处理决定。补贴机具质量投诉内容包括补贴机具产品质量、作业质量、维修质量和售后服务，农机化主管部门可根据补贴政策规定或《农业机械质量投诉监督管理办法》、“三包”规定进行调查处理。本级农机化主管部门无权开展有效调查或处理的，要及时报上级农机化主管部门，等待上级农机化主管部门开展调查后，再将调查处理结果告知投诉举报人。

第九条 处理时限：一般的投诉举报，应在受理之日起10个工作日内完成调查、处理、反馈等工作；10个用户以上的群体投诉，应在7个工作日内完成调查、处理和反馈工作；需上级部门调查处理的，2个工作日内完成信息转出；上级部门转来的信访投诉举报，按上级部门指定的期限办结；复杂的投诉举报，按领导批示时间期限完成，并记录说明情况。

第十条 根据调查结果，处理决定有调离补贴岗位、移交司法机关、报送纪检监察部门、限期整改、取消机具补贴资格、取消经销商资格等。

第十一条 保护投诉举报人，严禁对投诉举报人打击报复。

第十二条 农机中心安排专人受理投诉举报信息登记工作，详细登记投诉举报人的姓名、地址、联系电话、投诉举报对象姓名、投诉内容、受理日期、调查过程、处理结果，若涉及到农机质量投诉，还应登记购机名称、机具型号、生产企业、经销商、购机日期、购机价格等信息。

第十三条 设立农机购置补贴政策落实监督电话：原州区农业农村局监督电话：0954-2669099，财政局监督电话：954-2031112，农机中心投诉电话及传真：0954-2829068/2829028，投诉邮箱：yzqnjj@163.com。