梅县区农机购置补贴投诉处理制度

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，根据农业部、财政部有关规定以及《广东省2018年-2020年中央财政农机购置补贴实施方案的要求制定本制度。

　　一、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、审计和检查，主动公开相关信息，认真受理群众关于农业机械购置补贴工作的咨询、举报或投诉，及时办理上级批转的群众信访事项，不得以任何理由拒绝或推诿正常的投诉举报。

二、农业机械购置补贴投诉处理工作应遵守《国务院信访工作条例》（国务院第431号令）和《广东省信访条例》有关规定。有下列情形之一的， 可以以信件、电话、传真、电子邮件等形式向各级农机部门投诉，并应提供相应购机手续、发票等凭证或其他有效证明：

　　1、补贴工作人员违规违法操作、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，违法违规经营，或所售补贴机具产品质量、服务质量出现问题的。

　　3、违规倒卖补贴机具、倒卖补贴名额，违法套取补贴资金的。

　　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。

三、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。

　 四、区级受理部门接受交办投诉举报案件的部门应认真负责办理，办理结果应及时报告交办部门，交办部门应对办理情况进行监督，对要求联系反馈的举报，处理后应及时反馈结果，并在适当范围内公开。投诉处理工作原则上在10个工作日内完成，复杂投诉举报案件可适当延期，但一般不得超过30个工作日。已经触犯国家法律的案件应及时转交同级司法机关办理。

五、区农机部门应建立农业机械购置补贴投诉处理档案管理和信息报送制度。投诉处理机构和办理人员，应完整妥善保存投诉处理卷宗，做好投诉人信息保密工作。每季度向市农机部门报告一次投诉处理情况，重大案件应专题汇报。

 梅县区农机购置补贴政策信息公开制度

为深入推进农机购置补贴政策信息公开工作，进一步做好补贴政策宣传，更加公开、透明实施补贴政策，全面接受社会监督，根据农业部办公厅《关于深入推进农机购置补贴政策信息公开工作的通知》（农办机[2011]33号）和广东省《关于印发2018-2020年中央农机购置补贴工作实施方案的通知》的有关文件精神，特制定本公开制度。

一、提高认识

 区农机部门要以落实《中华人民共和国政府信息公开条例》（国务院令第492号）为契机，不断完善农机购置补贴政策及有关工作信息公开制度，进一步加大强农惠农补贴政策的宣传力度，深入推进农机购置补贴政策公开透明实施，广泛接受社会各界监督，构建农机购置补贴实施监管长效机制。区农机部门要充分认识深入推进农机购置补贴政策信息公开工作的重要意义，切实增强做好补贴政策信息公开工作的责任感和紧迫感，坚持以公开促公正、以公开促效率、以公开促廉政，努力开创农机购置补贴工作新局面。

 二、信息公开内容

 农机购置补贴政策信息量大、影响面广、社会效应明显，凡符合《中华人民共和国政府信息公开条例》（国务院第492号令）规定的，能够公开的信息，都应及时主动公开。主要内容包括：

 （一）年度农机购置补贴实施方案。包括：补贴对象、实施范围、资金规模、补贴机具种类和补贴标准、操作程序、结算方式等。

 （二）补贴产品经销商信息。包括：经销商名称、地址、联系电话等。

 （三）各级农机管理部门农机购置补贴政策咨询电话、补贴工作受理电话、举报电话、补贴机具质量投诉电话、电子邮箱、发布补贴政策的网址等。

 （四）及时公布补贴受益对象信息。包括：姓名、住址、购置机型及生产厂家、机具台数、享受补贴额等。

 （五）每季度公布一次补贴资金使用进度。

（六）其他有关规范性文件、制度和办法等。

三、信息公开渠道

 （一）充分发挥政府网站主渠道作用。政府网站是农机购置补贴政策信息公开的权威平台，应在网站上开辟农机购置补贴政策信息公开专栏，集中公开补贴信息，不断完善增强网站的信息搜索、信息查询、网上咨询、网上办理、网上互动等功能，努力提高便民服务水平。

 （二）不断丰富补贴政策信息公开形式。在春耕、三秋等重要的农时季节和农机购置补贴政策实施的关键时期，可采取举办农机购置现场咨询会等形式，充分发挥手机短信平台、广播电视、报刊等媒体传播速度快、受众范围广的优势，及时向社会公布农机购置补贴政策及有关信息。

 （三）结合实际，积极发挥便利渠道。在农民群众缺乏上网条件的地区，要通过当地电视台、政务大厅电子信息屏、农村广播、乡镇公告栏、流动宣传车、简易明白纸、宣传挂图、驻村干部入户宣讲等方式把补贴受理工作流程及有关要求、补贴资金使用进度、补贴受益对象等信息，通过当地进行公开。

四、加强组织领导

 （一）明确职责。各级农机部门要明确职责，有条不紊开展补贴信息公开工作。区农机部门负责本行政区域的农机购置补贴政策信息公开工作，加强对辖区内农机购置补贴政策信息公开的业务指导和工作协调。区农机管理部门要按照要求，认真做好有关信息报送工作。

 （二）建立和完善农机购置补贴政策信息公开长效机制。区农机部门要把农机购置补贴政策信息公开纳入年度工作计划，与农机购置补贴实施和农业机械化其他工作统筹考虑、统一部署、协调推进，逐步建立和完善补贴政策信息公开的长效机制。要明确承办机构和责任人，主要领导同志要亲自抓督促、抓协调、抓落实。要把补贴政策信息公开与各项业务工作结合起来，在人员配备、经费安排等方面予以充分保障，做到补贴政策信息公开工作有专门机构负责，有专业人员管理，有专项经费支持。要制定完善辖区内农机购置补贴政策信息公开工作方案，进一步明确工作目标，细化工作任务，规范公开程序，创新公开形式，不断建立和完善农机购置补贴政策信息公开长效机制。

 （三）加强农机购置补贴政策信息公开工作考核。在现有工作的基础上，进一步完善考核评价办法，建立健全社会评议制度。把农机购置补贴政策信息公开工作纳入社会评议政风、行风的范围，并根据评议结果完善制度、改进工作。区农机部门要加强对辖区内贯彻落实本通知精神情况的监督检查。