

依法分类处理信访诉求清单汇编

国家信访局研究室

二 一六年七月

目 录

1. 国家发展改革委通过法定途径处理的信访投诉请求清单（试行）…1
2. 教育部办公厅关于推进教育领域通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的通知……………4
3. 科技部通过法定途径分类处理信访投诉请求目录清单（试行）…32
4. 工业和信息化部办公厅关于落实通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的通知……………36
5. 国家民委通过法定途径分类处理信访投诉请求清单（试行）……55
6. 公安部关于依法办理涉法涉诉信访事项的通知（摘录）……………60
7. 民政部关于推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的实施意见（试行）……………62
8. 司法行政系统通过法定途径分类处理信访投诉请求一览表……………76
9. 财政部分类处理信访投诉请求的主要法定途径及相关法律依据清单目录……………82
10. 人社系统解决群众诉求途径宣传手册……………86
11. 国土资源部办公厅关于推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的通知……………91
12. 环境保护部关于改革信访工作制度依照法定途径分类处理信访问题的意见……………105
13. 住房城乡建设领域通过法定途径分类处理信访投诉请求清单（试行）……………119
14. 交通运输领域通过法定途径分类处理信访投诉请求清单……………125
15. 水利系统通过法定途径分类处理信访投诉请求清单……………132
16. 农业领域通过法定途径分类处理信访投诉请求清单……………140

17. 商务部办公厅关于印发《商务部关于通过法定途径分类处理信访投诉请求清单》的通知·····	156
18. 文化部通过法定途径分类办理信访事项清单·····	159
19. 国家卫生计生委办公厅关于积极推进按照法定途径分类办理信访事项工作的通知·····	162
20. 工商总局关于印发《通过法定途径分类处理工商行政管理领域信访投诉请求清单》的通知·····	181
21. 质检总局通过法定途径分类处理信访投诉请求清单·····	199
22. 国家新闻出版广电总局办公厅关于积极推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的通知·····	203
23. 安全生产监管监察及相关领域主要信访投诉法定办理途径和有关法律依据·····	211
24. 国家食品药品监管总局出台食品药品领域主要信访事项法定办理途径及相关法律依据·····	222
25. 林业领域主要信访投诉请求法定处理途径清单（试行）·····	242
26. 国家知识产权局主要信访投诉请求法定办理途径及相关法律依据·····	251
27. 国家旅游局办公室关于积极推进通过法定途径分类处理旅游领域信访投诉请求工作的通知·····	258
28. 宗教领域通过法定途径处理的信访投诉请求清单·····	273
29. 银监会通过法定途径处理信访投诉请求清单·····	279
30. 证券期货监管系统通过法定途径分类处理信访投诉请求清单·····	285
31. 保险监管领域法定途径分类处理信访投诉请求清单·····	291
32. 粮食系统通过法定途径处理的信访投诉请求清单·····	298
33. 国家烟草专卖局、中国烟草总公司关于通过法定途径分类处理信访投诉请求清单·····	302
34. 民航局机关通过法定途径分类处理信访诉求清单·····	304
35. 邮政管理领域通过法定途径分类处理信访投诉请求清单·····	309

36. 三峡移民领域通过法定途径分类处理信访投诉请求清单（试 行）·····	322
37. 南水北调系统通过法定途径分类处理信访投诉请求清单·····	326

国家发展改革委通过法定途径处理的 信访投诉请求清单

(试行)

根据党中央关于信访工作制度改革的整体部署和国家信访局推进信访事项“法定途径优先”分类梳理工作的有关安排，为进一步厘清信访与其他法定途径之间的受理范围，对信访人反映的问题，优先通过相关法律法规规定的“法定途径”进行处理，现制定我委通过法定途径处理信访投诉请求清单。

一、不服我委作出的行政许可决定

(一) 具体投诉请求

行政相对人或法律上的利害关系人不服我委作出的以下行政许可行为：境内外资银行外债借款规模审批；京都议定书清洁发展机制合作项目审批；企业债券发行核准；中央投资项目招标代理机构资格认定；工程咨询单位资格认定；价格鉴证师注册核准；石油天然气(含煤层气)对外合作项目(含风险勘探、合作开发区块和总体开发方案)审批；甲级价格评估机构资质认定；粮食、煤炭出口配额和粮食、棉花进口关税配额审批；跨省发电、供电计划和省级发电、供电计划备案核准；固定资产投资项目节能评估和审查；企业、事业单位、社会团体等投资建设的固定资产投资项目核准；招标师职业资格认定。

(二) 法定途径

申请行政复议、提起行政诉讼。

(三) 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政许可法》等。

二、不服我委作出的行政处罚决定

(一) 具体投诉请求

行政相对人或法律上的利害关系人不服我委作出的以下行政处罚行为的：对价格违法行为、行政事业性乱收费行为、价格垄断行为的处罚；对注册价格鉴证师、甲级价格评估机构违法行为的处罚；对节能违法行为、使用列入淘汰目录的技术、工艺、设备、材料行为的处罚；对企业债券违法行为的处罚。

（二）法定途径

申请行政复议、提起行政诉讼。

（三）主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政处罚法》等。

三、不服我委的人事处理决定

（一）具体投诉请求

公务员对我委作出的涉及本人的有关人事处理不服。

（二）法定途径

复核、申诉。

（三）主要政策法规依据

《中华人民共和国公务员法》等。

四、检举我委机关及其工作人员违反行政纪律的行为

（一）具体投诉请求

反映我委工作人员违反法定权限实施行政许可、行政处罚；滥用职权违规审批、核准和备案；违反规定摊派或收取财物等。

（二）法定途径

行政监察举报。

（三）主要政策法规依据

《中华人民共和国行政监察法》《行政机关公务员处分条例》等。

五、检举我委机关党员干部违规违纪问题

（一）具体投诉请求

反映党员干部为亲属或关系户谋取不正当利益；违规提拔干部；索取或收受贿赂；生活作风问题；多占住房、超标配车，公款吃喝旅游等。

（二）法定途径

纪律检查举报。

(三) 主要政策法规依据

《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《党政领导干部选拔任用工作条例》等。

六、反映我委政府信息公开有关问题

(一) 具体投诉请求

认为我委不依法履行政府信息公开依申请公开义务,或在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的。

(二) 法定途径

申请行政复议、提起行政诉讼。

(三) 主要政策法规依据

《政府信息公开条例》。

七、涉法涉诉信访事项

(一) 具体投诉请求

已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的信访事项。

(二) 法定途径

通过司法程序或向政法机关反映。

(三) 主要政策法规依据

《关于依法处理涉法涉诉信访问题的意见》。

教育部办公厅关于推进教育领域通过法定途径 分类处理信访投诉请求工作的通知

为贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中全会精神，依法处理各类信访投诉请求，保障合理合法诉求依照法律规定和程序就能得到合理合法的结果，根据中央关于信访工作制度改革总体部署，现就积极推进教育领域通过法定途径分类处理信访投诉请求有关工作通知如下：

一、要深刻认识教育领域通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的重要意义。各级教育部门、各单位要认真学习领会中央有关决策部署，深刻认识通过法定途径分类处理信访投诉请求工作是全面依法行政的重要组成部分，是把信访纳入法治化轨道的重要举措；深刻认识做好这项工作有利于营造遇事找法、办事依法、解决问题用法、化解矛盾靠法的氛围，增强依法行政意识，提高运用法治思维和法治方式深化改革、推动发展、化解矛盾的能力，有利于转变一些群众存在的“信访不信法”的观念，引导信访群众按照法定途径和程序，理性反映诉求，切实维护自身合法权益。

二、要严格执行教育领域通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的相关规定。按照《信访条例》第十四条第二款规定，对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。各级教育部门、各单位在处理信访投诉请求时，要严格遵循“法定职责必须为、法无授权不可为”的原则，对信访人提出的投诉请求，能够通过法定途径处理的，应当向信访人详细说明，并通过耐心细致的说服劝导工作，引导信访人通过法定途径按程序处理，不作为信访事项受理；对不能通过这些法定途径处理并且符合《信访条例》第十四条第一款规定的投诉请求，作为信访事项，按照《信访条例》的有关规定处理，确保及时、就地解决问题。对于一些疑难复杂的投诉请求，例如同一事项涉及多个途径、多个部门的，要与有关部门充分沟通，共同做好甄别、引导工作。我部对近三年

来收到的信访投诉请求进行了分类梳理，形成了《教育领域通过法定途径分类处理信访投诉请求的清单》（简称《清单》，见附件），供各级教育部门、各单位参考。今后，如果《清单》所引用的法律条文被修改，以修改后的法律条文为准；如果有新的法律、法规、规章公布新的法定途径，将及时补充《清单》内容。

三、要切实加强对教育领域通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的组织领导。各级教育部门、各单位要认真贯彻落实中央关于信访工作制度改革总体部署，切实加强组织领导，抓住关键环节，平稳有序推进。要认真总结通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的做法和经验，不断完善工作机制，并及时报送工作中的情况和遇到的问题。

附件：教育领域通过法定途径分类处理信访投诉请求的清单

教育部办公厅

2015年10月30日

教育领域通过法定途径 分类处理信访投诉请求的清单

一、处理申诉求决类问题的法定途径

申诉求决，是指公民、法人或其他组织认为其合法权益受到侵害时，依据法律、法规、规章或组织章程规定，向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉，要求重新做出处理或解决矛盾纠纷。处理这类问题的法定途径主要有：

（一）诉讼

诉讼，是指人民法院在当事人和全体诉讼参与人的参加下，依法审理和解决纠纷的活动。

事项一：信访人反映人格权纠纷的。

依据：

①《中华人民共和国民事诉讼法》（2012年8月31日修正）

第三条 人民法院受理公民之间、法人之间、其他组织之间以及他们相互之间因财产关系和人身关系提起的民事诉讼，适用本法的规定。

②《民事案件案由规定》（2011年2月18日修正）

第三级案由：1.生命权、健康权、身体权纠纷；2.姓名权纠纷；3.肖像权纠纷；4.名誉权纠纷；5.荣誉权纠纷；6.隐私权纠纷；7.婚姻自主权纠纷；8.人身自由权纠纷；9.一般人格权纠纷。

事项二：校园附近和校内居民与学校之间的相邻关系纠纷、建设用地使用权纠纷。

依据：

《民事案件案由规定》（2011年2月18日修正）

第三级案由：47.相邻关系纠纷；56.建设用地使用权纠纷。

事项三：信访人反映与高校附属医院之间的医疗纠纷、与培训机构之间的教育培训合同纠纷的。

依据：

《民事案件案由规定》（2011年2月18日修正）第三级案由：

120. 服务合同纠纷；351. 医疗损害责任纠纷；348. 教育机构责任纠纷。

事项四：自然人（如教师、教育教学辅助人员）、法人和其他组织等民事主体之间的知识产权合同纠纷，知识产权权属、侵权纠纷。

依据：

《民事案件案由规定》（2011年2月18日修正）

第三级案由：130. 著作权合同纠纷；132. 专利合同纠纷；136. 技术合同纠纷；142. 著作权权属、侵权纠纷；144. 专利权权属、侵权纠纷；150. 发现权纠纷；151. 发明权纠纷；152. 其他科技成果权纠纷。

事项五：可不经仲裁直接起诉或经仲裁后对仲裁结果有异议的劳动者（如教师、教育教学辅助人员）与用人单位（如学校）之间的劳动和人事争议，包括劳动合同纠纷、社会保险纠纷、福利待遇纠纷、工伤认定纠纷等。

依据：

①《中华人民共和国劳动法》（1995年1月1日起施行）

第二条 国家机关、事业组织、社会团体和与之建立劳动合同关系的劳动者，依照本法执行。

②《中华人民共和国劳动合同法》（2012年12月28日修正）

第七十七条 劳动者合法权益受到侵害的，有权要求有关部门依法处理，或者依法申请仲裁、提起诉讼。

③《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》（2008年5月1日起施行）

第五条 发生劳动争议，当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向调解组织申请调解；不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，除本法另有规定的外，可以向人民法院提起诉讼。

第二十九条 劳动争议仲裁委员会收到仲裁申请之日起五日内，认为符合受理条件的，应当受理，并通知申请人；认为不符合受理条件的，应当书面通知申请人不予受理，并说明理由。对劳动争议仲裁委员会不

予受理或者逾期未作出决定的，申请人可以就该劳动争议事项向人民法院提起诉讼。

第五十一条 当事人对发生法律效力的调解书、裁决书，应当依照规定的期限履行。一方当事人逾期不履行的，另一方当事人可以依照民事诉讼法的有关规定向人民法院申请执行。受理申请的人民法院应当依法执行。

④《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释》（2001年4月30日起施行）

第一条 劳动者与用人单位之间发生的下列纠纷，属于《劳动法》第二条规定的劳动争议，当事人不服劳动争议仲裁委员会作出的裁决，依法向人民法院起诉的，人民法院应当受理：（一）劳动者与用人单位在履行劳动合同过程中发生的纠纷；（二）劳动者与用人单位之间没有订立书面劳动合同，但已形成劳动关系后发生的纠纷；（三）劳动者退休后，与尚未参加社会保险统筹的原用人单位因追索养老金、医疗费、工伤保险待遇和其他社会保险费而发生的纠纷。

⑤《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释（二）》（2006年10月1日起施行）

第三条 劳动者以用人单位的工资欠条为证据直接向人民法院起诉，诉讼请求不涉及劳动关系其他争议的，视为拖欠劳动报酬争议，按照普通民事纠纷受理。

第四条 用人单位和劳动者因劳动关系是否已经解除或者终止，以及应否支付解除或终止劳动关系经济补偿金产生的争议，经劳动争议仲裁委员会仲裁后，当事人依法起诉的，人民法院应予受理。

第五条 劳动者与用人单位解除或者终止劳动关系后，请求用人单位返还其收取的劳动合同定金、保证金、抵押金、抵押物产生的争议，或者办理劳动者的人事档案、社会保险关系等移转手续产生的争议，经劳动争议仲裁委员会仲裁后，当事人依法起诉的，人民法院应予受理。

第六条 劳动者因为工伤、职业病，请求用人单位依法承担给予工伤保险待遇的争议，经劳动争议仲裁委员会仲裁后，当事人依法起诉的，人民法院应予受理。

⑥《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释

(三)》(2010年9月14日起施行)

第一条 劳动者以用人单位未为其办理社会保险手续,且社会保险经办机构不能补办导致其无法享受社会保险待遇为由,要求用人单位赔偿损失而发生争议的,人民法院应予受理。

第三条 劳动者依据劳动合同法第八十五条规定,向人民法院提起诉讼,要求用人单位支付加付赔偿金的,人民法院应予受理。

⑦《民事案件案由规定》(2011年2月18日修正)

第三级案由:122.劳务合同纠纷;123.离退休人员返聘合同纠纷;169.劳动合同纠纷;170.社会保险纠纷;171.福利待遇纠纷;172.人事争议。

⑧《工伤保险条例》(2010年12月20日修订)

第五十五条 有下列情形之一的,有关单位或者个人可以依法申请行政复议,也可以依法向人民法院提起行政诉讼:(一)申请工伤认定的职工或者其近亲属、该职工所在单位对工伤认定申请不予受理的决定不服的;(二)申请工伤认定的职工或者其近亲属、该职工所在单位对工伤认定结论不服的;(三)用人单位对经办机构确定的单位缴费费率不服的;(四)签订服务协议医疗机构、辅助器具配置机构认为经办机构未履行有关协议或者规定的;(五)工伤职工或者其近亲属对经办机构核定的工伤保险待遇有异议的。

事项六:信访人认为教育行政机关及其工作人员的行政行为侵害其合法权益的。

依据:

①《中华人民共和国行政诉讼法》(2015年5月1日起施行)

第二条 公民、法人或者其他组织认为行政机关和行政机关工作人员的行政行为侵犯其合法权益,有权依照本法向人民法院提起诉讼。

前款所称行政行为,包括法律、法规、规章授权的组织作出的行政行为。

第十二条 人民法院受理公民、法人或者其他组织提起的下列诉讼:(一)对行政拘留、暂扣或者吊销许可证和执照、责令停产停业、没收违法所得、没收非法财物、罚款、警告等行政处罚不服的;(二)对限制人身自由或者对财产的查封、扣押、冻结等行政强制措施和行政

强制执行不服的；（三）申请行政许可，行政机关拒绝或者在法定期限内不予答复，或者对行政机关作出的有关行政许可的其他决定不服的；（四）对行政机关作出的关于确认土地、矿藏、水流、森林、山岭、草原、荒地、滩涂、海域等自然资源的所有权或者使用权的决定不服的；（五）对征收、征用决定及其补偿决定不服的；（六）申请行政机关发行保护人身权、财产权等合法权益的法定职责，行政机关拒绝发行或者不予答复的；（七）认为行政机关侵犯其经营自主权或者农村土地承包经营权、农村土地经营权的；（八）认为行政机关滥用行政权力排除或者限制竞争的；（九）认为行政机关违法集资、摊派费用或者违法要求履行其他义务的；（十）认为行政机关没有依法支付抚恤金、最低生活保障待遇或者社会保险待遇的；（十一）认为行政机关不依法履行、未按照约定履行或者违法变更、解除政府特许经营协议、土地房屋征收补偿协议等协议的；（十二）认为行政机关侵犯其他人身权、财产权等合法权益的。除前款规定外，人民法院受理法律、法规规定可以提起诉讼的其他行政案件。

②《中华人民共和国政府信息公开条例》（2008年5月1日起施行）

第三十三条 公民、法人或者其他组织认为行政机关在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

《中华人民共和国国家赔偿法》（2012年10月26日修正）

第十四条 赔偿义务机关在规定期限内未作出是否赔偿的决定，赔偿请求人可以自期限届满之日起三个月内，向人民法院提起诉讼。

赔偿请求人对赔偿的方式、项目、数额有异议的，或者赔偿义务机关作出不予赔偿决定的，赔偿请求人可以自赔偿义务机关作出赔偿或者不予赔偿决定之日起三个月内，向人民法院提起诉讼。

事项七：信访人所反映问题涉及刑事案件的。

依据：

《中华人民共和国刑事诉讼法》（2013年1月1日起施行）

第三条 对刑事案件的侦查、拘留、执行逮捕、预审，由公安机关负责。检察、批准逮捕、检察机关直接受理的案件的侦查、提起公诉，由人民检察院负责。审判由人民法院负责。除法律特别规定的以外，其

他任何机关、团体和个人都无权行使这些权力。

第十八条 刑事案件的侦查由公安机关进行，法律另有规定的除外。贪污贿赂犯罪，国家工作人员的渎职犯罪，国家机关工作人员利用职权实施的非法拘禁、刑讯逼供、报复陷害、非法搜查的侵犯公民人身权利的犯罪以及侵犯公民民主权利的犯罪，由人民检察院立案侦查。对于国家机关工作人员利用职权实施的其他重大的犯罪案件，需要由人民检察院直接受理的时候，经省级以上人民检察院决定，可以由人民检察院立案侦查。自诉案件，由人民法院直接受理。

事项八：信访人认为行政机关对民事纠纷作出的调解或其他处理不当的。

依据：

①《中华人民共和国行政复议法》（2009年8月27日修正）

第八条 不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

②《中华人民共和国土地管理法》（2004年8月28日修正）

第十六条 土地所有权和使用权争议，由当事人协商解决；协商不成的，由人民政府处理。

单位之间的争议，由县级以上人民政府处理；个人之间、个人与单位之间的争议，由乡级人民政府或者县级以上人民政府处理。

当事人对有关人民政府的处理决定不服的，可以自接到处理决定通知之日起三十日内，向人民法院起诉。

（二）仲裁

仲裁，是指纠纷当事人在自愿基础上达成协议或按法律规定，将纠纷提交非司法机构的第三者审理，由第三者作出对争议各方均有约束力的裁决。

事项九：企业与学校之间的合同纠纷（有仲裁条款的）。

依据：

《中华人民共和国仲裁法》（2009年8月27日修正）

第二条 平等主体的公民、法人和其他组织之间发生的合同纠纷和其他财产权益纠纷，可以仲裁。

事项十：信访人（如教师、教育教学辅助人员）与用人单位（如学

校)之间的劳动和人事争议。

依据:

①《中华人民共和国劳动法》(1995年1月1日起施行)

第八十四条 因签订集体合同发生争议,当事人协商解决不成的,当地人民政府劳动行政部门可以组织有关各方协调处理。因履行集体合同发生争议,当事人协商解决不成的,可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁;对仲裁裁决不服的,可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。

②《中华人民共和国劳动合同法》(2012年12月28日修正)

第二十六条 下列劳动合同无效或者部分无效:(一)以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危,使对方在违背真实意思的情况下订立或者变更劳动合同的;(二)用人单位免除自己的法定责任、排除劳动者权利的;(三)违反法律、行政法规强制性规定的。对劳动合同的无效或者部分无效有争议的,由劳动争议仲裁机构或者人民法院确认。

③《中华人民共和国公务员法》(2006年1月1日起施行)

第一百条 聘任制公务员与所在机关之间因履行聘任合同发生争议的,可以自争议发生之日起六十日内向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人对仲裁裁决不服的,可以自接到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。仲裁裁决生效后,一方当事人不履行的,另一方当事人可以申请人民法院执行。

④《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》(2008年5月1日起施行)

第二条 中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议,适用本法:(一)因确认劳动关系发生的争议;(二)因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议;(三)因除名、辞退和辞职、离职发生的争议;(四)因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护发生的争议;(五)因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议;(六)法律、法规规定的其他劳动争议。

⑤《劳动人事争议仲裁办案规则》(2009年1月1日起施行)

第二条 本规则适用下列争议的仲裁:(一)企业、个体经济组织、

民办非企业单位等组织与劳动者之间，以及机关、事业单位、社会团体与其建立劳动关系的劳动者之间，因确认劳动关系，订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护，劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议；（二）实施公务员法的机关与聘任制公务员之间、参照公务员法管理的机关（单位）与聘任工作人员之间因履行聘任合同发生的争议；（三）事业单位与工作人员之间因除名、辞退、离职等解除人事关系以及履行聘用合同发生的争议；（四）社会团体与工作人员之间因除名、辞退、辞职、离职等解除人事关系以及履行聘用合同发生的争议。

⑥《事业单位人事管理条例》（2014年7月1日起施行）

第三十七条 事业单位工作人员与所在单位发生人事争议的，依照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》等有关规定处理。

⑦《全民所有制事业单位专业技术人员和管理人员辞职暂行规定》（1990年9月8日起施行）

第八条 所在单位或主管部门与辞职申请人之间发生争议时，可向当地政府人事部门人才流动争议仲裁机构申请调解或仲裁。

⑧《人事争议处理规定》（2011年8月15日修正）

第二条 本规定适用于下列人事争议：（一）实施公务员法的机关与聘任制公务员之间、参照《中华人民共和国公务员法》管理的机关（单位）与聘任工作人员之间因履行聘任合同发生的争议。（二）事业单位与工作人员之间因解除人事关系、履行聘用合同发生的争议。（三）社会组织与工作人员之间因解除人事关系、履行聘用合同发生的争议。

第三条 人事争议发生后，当事人可以协商解决；不愿协商或者协商不成的，可以向主管部门申请调解，其中军队聘用单位与文职人员的人事争议，可以向聘用单位的上一级单位申请调解；不愿调解或调解不成的，可以向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人也可以直接向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人对仲裁裁决不服的，可以向人民法院提起诉讼。

（三）行政复议

行政复议，是指行政相对人不服行政主体的行政行为，依法向行政复议机关提出申请，请求重新审查，并纠正原行政行为，行政复议机关

据此对原行政行为是否合法与适当进行审查并作出决定。

事项十一：信访人认为行政行为侵犯其合法权益，向行政机关提出行政复议申请的。

依据：

①《中华人民共和国行政复议法》（2009年8月27日修正）

第六条 有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：（一）对行政机关作出的警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留等行政处罚决定不服的；（二）对行政机关作出的限制人身自由或者查封、扣押、冻结财产等行政强制措施决定不服的；（三）对行政机关作出的有关许可证、执照、资质证、资格证等证书变更、中止、撤销的决定不服的；（四）对行政机关作出的关于确认土地、矿藏、水流、森林、山岭、草原、荒地、滩涂、海域等自然资源的所有权或者使用权的决定不服的；（五）认为行政机关侵犯合法的经营自主权的；（六）认为行政机关变更或者废止农业承包合同，侵犯其合法权益的；（七）认为行政机关违法集资、征收财物、摊派费用或者违法要求履行其他义务的；（八）认为符合法定条件，申请行政机关颁发许可证、执照、资质证、资格证等证书，或者申请行政机关审批、登记有关事项，行政机关没有依法办理的；（九）申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利的法定职责，行政机关没有依法履行的；（十）申请行政机关依法发放抚恤金、社会保险金或者最低生活保障费，行政机关没有依法发放的；（十一）认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。

第七条 公民、法人或者其他组织认为行政机关的具体行政行为所依据的下列规定不合法，在对具体行政行为申请行政复议时，可以一并向行政复议机关提出对该规定的审查申请：（一）国务院部门的规定；（二）县级以上地方各级人民政府及其工作部门的规定；（三）乡、镇人民政府的规定。前款所列规定不含国务院部、委员会规章和地方人民政府规章。规章的审查依照法律、行政法规办理。

②《中华人民共和国国家赔偿法》（2012年10月26日修正）

第二十四条 赔偿义务机关在规定期限内未作出是否赔偿的决定，

赔偿请求人可以自期限届满之日起三十日内向赔偿义务机关的上一级机关申请复议。

赔偿请求人对赔偿的方式、项目、数额有异议的，或者赔偿义务机关作出不予赔偿决定的，赔偿请求人可以自赔偿义务机关作出赔偿或者不予赔偿决定之日起三十日内，向赔偿义务机关的上一级机关申请复议。

（四）行政裁决

行政裁决，是指行政机关或法定授权的组织依照法律授权，对当事人之间发生的、与行政管理活动密切相关的民事纠纷进行审查，并作出裁决。

事项十二：信访人认为其所获得的专利使用费或征地补偿过低。

依据：

①《中华人民共和国专利法》（2008年12月27日修正）

第五十七条 取得实施强制许可的单位或者个人应当付给专利权人合理的使用费，或者依照中华人民共和国参加的有关国际条约的规定处理使用费问题。付给使用费的，其数额由双方协商；双方不能达成协议的，由国务院专利行政部门裁决。

②《中华人民共和国土地管理法》（2004年8月28日修正）

第十六条 土地所有权和使用权争议，由当事人协商解决；协商不成的，由人民政府处理。

单位之间的争议，由县级以上人民政府处理；个人之间、个人与单位之间的争议，由乡级人民政府或者县级以上人民政府处理。

（五）行政确认

行政确认，是指行政机关和法定授权的组织依照法定权限和程序对有关法律事实进行甄别，通过确定、证明、登记等方式决定相对人具有某种法律地位。

事项十三：信访人要求享受工伤待遇的。

依据：

《工伤保险条例》（2010年12月20日修订）

第五条 国务院社会保险行政部门负责全国的工伤保险工作。

县级以上地方各级人民政府社会保险行政部门负责本行政区域内

的工伤保险工作。

社会保险行政部门按照国务院有关规定设立的社会保险经办机构（以下称经办机构）具体承办工伤保险事务。

第十七条 职工发生事故伤害或者按照职业病防治法规定被诊断、鉴定为职业病，所在单位应当自事故伤害发生之日或者被诊断、鉴定为职业病之日起 30 日内，向统筹地区社会保险行政部门提出工伤认定申请。遇有特殊情况，经报社会保险行政部门同意，申请时限可以适当延长。

用人单位未按前款规定提出工伤认定申请的，工伤职工或者其近亲属、工会组织在事故伤害发生之日或者被诊断、鉴定为职业病之日起 1 年内，可以直接向用人单位所在地统筹地区社会保险行政部门提出工伤认定申请。

（六）行政许可

行政许可，是指行政机关根据公民、法人或其他组织的申请，经依法审查，准予其从事特定活动。

事项十四：信访人反映的问题涉及教师资格认定、教材审定、设立民办学校及中外合作办学机构等行政许可事项的。

依据：

①《教师资格条例》（1995 年 12 月 12 日起施行）

第十三条 幼儿园、小学和初级中学教师资格，由申请人户籍所在地或者申请人任教学学校所在地的县级人民政府教育行政部门认定。高级中学教师资格，由申请人户籍所在地或者申请人任教学学校所在地的县级人民政府教育行政部门审查后，报上一级教育行政部门认定。中等职业学校教师资格和中等职业学校实习指导教师资格，由申请人户籍所在地或者申请人任教学学校所在地的县级人民政府教育行政部门审查后，报上一级教育行政部门认定或者组织有关部门认定。

受国务院教育行政部门或者省、自治区、直辖市人民政府教育行政部门委托的高等学校，负责认定在本校任职的人员和拟聘人员的高等学校教师资格。

在未受国务院教育行政部门或者省、自治区、直辖市人民政府教育行政部门委托的高等学校任职的人员和拟聘人员的高等学校教师资格，

按照学校行政隶属关系，由国务院教育行政部门认定或者由学校所在地的省、自治区、直辖市人民政府教育行政部门认定。

②《中小学教材编写审定管理暂行办法》(2001年6月1日起施行)

第五条 教材的编写、审定，实行国务院教育行政部门和省级教育行政部门两级管理。国务院教育行政部门负责国家课程教材的编写和审定管理；省级教育行政部门负责地方课程教材的编写和审定管理。

第十八条 国务院教育行政部门成立全国中小学教材审定委员会，负责国家课程教材的初审、审定，及跨省（自治区、直辖市）使用的地方课程教材的审定。

第十九条 各省、自治区、直辖市教育行政部门成立省级中小学教材审定委员会，负责地方课程教材的初审和审定；经国务院教育行政部门授权或委托，承担有关国家课程教材的初审工作。

③《中华人民共和国民办教育促进法》(2013年6月29日修正)

第十一条 举办实施学历教育、学前教育、自学考试助学及其他文化教育的民办学校，由县级以上人民政府教育行政部门按照国家规定的权限审批；举办实施以职业技能为主的职业资格培训、职业技能培训的民办学校，由县级以上人民政府劳动和社会保障行政部门按照国家规定的权限审批，并抄送同级教育行政部门备案。

④《中华人民共和国中外合作办学条例》(2013年7月18日修正)

第十二条 申请设立实施本科以上学历教育的中外合作办学机构，由国务院教育行政部门审批；申请设立实施高等专科教育和非学历高等教育的中外合作办学机构，由拟设立机构所在地的省、自治区、直辖市人民政府审批。

申请设立实施中等学历教育和自学考试助学、文化补习、学前教育等的中外合作办学机构，由拟设立机构所在地的省、自治区、直辖市人民政府教育行政部门审批。

申请设立实施职业技能培训的中外合作办学机构，由拟设立机构所在地的省、自治区、直辖市人民政府劳动行政部门审批。

第五十九条 香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区的教育机构与内地教育机构合作办学的，参照本条例的规定执行。

（七）国家赔偿

国家赔偿，是指国家机关和国家机关工作人员违法行使职权侵犯公民、法人或其他组织的合法权益，造成损害的，国家机关作为赔偿义务机关给予赔偿。

事项十五：信访人要求国家赔偿的。

依据：

《中华人民共和国国家赔偿法》（2012年10月26日修正）

第七条 行政机关及其工作人员行使行政职权侵犯公民、法人和其他组织的合法权益造成损害的，该行政机关为赔偿义务机关。

两个以上行政机关共同行使行政职权时侵犯公民、法人和其他组织的合法权益造成损害的，共同行使行政职权的行政机关为共同赔偿义务机关。

法律、法规授权的组织在行使授予的行政权力时侵犯公民、法人和其他组织的合法权益造成损害的，被授权的组织为赔偿义务机关。

受行政机关委托的组织或者个人在行使受委托的行政权力时侵犯公民、法人和其他组织的合法权益造成损害的，委托的行政机关为赔偿义务机关。

赔偿义务机关被撤销的，继续行使其职权的行政机关为赔偿义务机关；没有继续行使其职权的行政机关的，撤销该赔偿义务机关的行政机关为赔偿义务机关。

第八条 经复议机关复议的，最初造成侵权行为的行政机关为赔偿义务机关，但复议机关的复议决定加重损害的，复议机关对加重的部分履行赔偿义务。

（八）行政补偿

行政补偿，是指国家行政机关及其工作人员在管理国家和社会公共事务的过程中，因合法的行政行为给公民、法人或其他组织的合法权益造成了损失，由国家依法予以补偿。

事项十六：信访人因土地征收、行政征用而要求补偿的。

依据：

①《中华人民共和国土地管理法实施条例》（2011年1月8日修订）

第二十五条 征收土地方案经依法批准后，由被征收土地所在地的

市、县人民政府组织实施，并将批准征地机关、批准文号、征收土地的用途、范围、面积以及征地补偿标准、农业人员安置办法和办理征地补偿的期限等，在被征收土地所在地的乡（镇）、村予以公告。

被征收土地的所有权人、使用权人应当在公告规定的期限内，持土地权属证书到公告指定的人民政府土地行政主管部门办理征地补偿登记。

市、县人民政府土地行政主管部门根据经批准的征收土地方案，会同有关部门拟订征地补偿、安置方案，在被征收土地所在地的乡（镇）、村予以公告，听取被征收土地的农村集体经济组织和农民的意见。征地补偿、安置方案报市、县人民政府批准后，由市、县人民政府土地行政主管部门组织实施。对补偿标准有争议的，由县级以上地方人民政府协调；协调不成的，由批准征收土地的人民政府裁决。征地补偿、安置争议不影响征收土地方案的实施。

②《中华人民共和国物权法》（2007年10月1日起施行）

第四十四条 因抢险、救灾等紧急需要，依照法律规定的权限和程序可以征用单位、个人的不动产或者动产。被征用的不动产或者动产使用后，应当返还被征用人。单位、个人的不动产或者动产被征用或者征用后毁损、灭失的，应当给予补偿。

③《中华人民共和国传染病防治法》（2013年6月29日修正）

第四十五条 传染病暴发、流行时，根据传染病疫情控制的需要，国务院有权在全国范围或者跨省、自治区、直辖市范围内，县级以上地方人民政府有权在本行政区域内紧急调集人员或者调用储备物资，临时征用房屋、交通工具以及相关设施、设备。

紧急调集人员的，应当按照规定给予合理报酬。临时征用房屋、交通工具以及相关设施、设备的，应当依法给予补偿；能返还的，应当及时返还。

④《中华人民共和国突发事件应对法》（2007年11月1日起施行）

第十二条 有关人民政府及其部门为应对突发事件，可以征用单位和个人的财产。被征用的财产在使用完毕或者突发事件应急处置工作结束后，应当及时返还。财产被征用或者征用后毁损、灭失的，应当给予补偿。

（九）行政给付

行政给付，是指在公民处于失业、贫困、年老或者疾病等特殊状况时，行政机关依照有关法律法规或者政策的规定，向其提供物质利益或赋予其与物质利益有关的权益的行为。

事项十七：信访人反映生活困难，要求给予经济帮助的。

依据：

《城市居民最低生活保障条例》（1999年10月1日起施行）

第七条 申请享受城市居民最低生活保障待遇，由户主向户籍所在地的街道办事处或者镇人民政府提出书面申请，并出具有关证明材料，填写《城市居民最低生活保障待遇审批表》。城市居民最低生活保障待遇，由其所在地的街道办事处或者镇人民政府初审，并将有关材料和初审意见报送县级人民政府民政部门审批。

（十）行政强制

行政强制，包括行政强制措施和行政强制执行。行政强制措施，是指行政机关在行政管理过程中，为制止违法行为、防止证据损毁、避免危害发生、控制危险扩大等情形，依法对公民的人身自由实施暂时性限制，或者对公民、法人或其他组织的财物实施暂时性控制的行为。行政强制执行，是指行政机关或者行政机关申请人民法院，对不履行行政决定的公民、法人或者其他组织，依法强制履行义务的行为。

事项十八：信访人要求维护校园安全的。

依据：

①《中华人民共和国人民警察法》（2012年10月26日修正）

第七条 公安机关的人民警察对违反治安管理或者其他公安行政管理法律、法规的个人或者组织，依法可以实施行政强制措施、行政处罚。

②《中华人民共和国传染病防治法》（2013年6月29日修正）

第二十七条 对被传染病病原体污染的污水、污物、场所和物品，有关单位和个人必须在疾病预防控制机构的指导下或者按照其提出的卫生要求，进行严格消毒处理；拒绝消毒处理的，由当地卫生行政部门或者疾病预防控制机构进行强制消毒处理。

③《中华人民共和国食品安全法》（2015年10月1日起施行）

第一百一十条 县级以上人民政府食品药品监督管理、质量监督部门履行各自食品安全监督管理职责，有权采取下列措施，对生产经营者遵守本法的情况进行监督检查：（一）进入生产经营场所实施现场检查；（二）对生产经营的食品、食品添加剂、食品相关产品进行抽样检验；（三）查阅、复制有关合同、票据、账簿以及其他有关资料；（四）查封、扣押有证据证明不符合食品安全标准或者有证据证明存在安全隐患以及用于违法生产经营的食品、食品添加剂、食品相关产品；（五）查封违法从事生产经营活动的场所。

（十一）特定类型的申诉

广义上的申诉是指宪法第四十一条规定的，中华人民共和国公民“对于任何国家机关和国家工作人员的违法失职行为，有向有关国家机关提出申诉、控告或者检举的权利”。

内部申诉，是指国家机关、政党、社会团体或企事业单位成员对所受处分或处理不服时，向原机关（组织）或上级机关（组织）提出自己的意见。

事项十九：信访人反映学位授予相关问题的。

依据：

《中华人民共和国学位条例》（1981年1月1日起施行）

第十六条 非学位授予单位和学术团体对于授予学位的决议和决定持有不同意见时，可以向学位授予单位或国务院学位委员会提出异议。学位授予单位和国务院学位委员会应当对提出的异议进行研究和处理。

第十七条 学位授予单位对于已经授予的学位，如发现有舞弊作伪等严重违反本条例规定的情况，经学位评定委员会复议，可以撤销。

事项二十：信访人对机关、事业单位做出的人事处理决定有异议的。

依据：

①《中华人民共和国公务员法》（2006年1月1日起施行）

第九十条 公务员对涉及本人的下列人事处理不服的，可以自知道该人事处理之日起三十日内向原处理机关申请复核；对复核结果不服的，可以自接到复核决定之日起十五日内，按照规定向同级公务员主管部门或者作出该人事处理的机关的上一级机关提出申诉；也可以不经复

核，自知道该人事处理之日起三十日内直接提出申诉：（一）处分；（二）辞退或者取消录用；（三）降职；（四）定期考核定为不称职；（五）免职；（六）申请辞职、提前退休未予批准；（七）未按规定确定或者扣减工资、福利、保险待遇；（八）法律、法规规定可以申诉的其他情形。对省级以下机关作出的申诉处理决定不服的，可以向作出处理决定的上一级机关提出再申诉。行政机关公务员对处分不服向行政监察机关申诉的，按照《中华人民共和国行政监察法》的规定办理。

②《公务员录用考试违纪违规行为处理办法（试行）》（2009年11月9日起施行）

第十六条 报考者对所认定的违纪违规事实有异议的，可以向作出处理的机关（机构）进行陈述和申辩。取消录用的，可以依照有关规定申请复核或者提出申诉。录用工作人员对违纪违规行为处理决定不服的，公务员和参照公务员法管理工作人员可以按照有关规定申请复核或者申诉，其他工作人员可以根据有关法律规定申请行政复议或者提起行政诉讼。

③《事业单位工作人员申诉规定》（2014年7月1日起施行）

第十一条 事业单位工作人员对涉及本人的下列人事处理不服，可以申请复核或者提出申诉、再申诉：（一）处分；（二）清退违规进人；（三）撤销奖励；（四）考核定为基本合格或者不合格；（五）未按规定确定或者扣减工资福利待遇；（六）法律、法规、规章规定可以提出申诉的其他人事处理。

第三十四条 机关工勤人员申请复核或者提出申诉、再申诉，参照本规定执行。

④《事业单位人事管理条例》（2014年7月1日起施行）

第三十八条 事业单位工作人员对涉及本人的考核结果、处分决定等不服的，可以按照有关规定申请复核、提出申诉。

⑤《中华人民共和国行政监察法》（2010年6月25日修正）

第三十八条 国家行政机关公务员和国家行政机关任命的其他人员对主管行政机关作出的处分决定不服的，可以自收到处分决定之日起三十日内向监察机关提出申诉，监察机关应当自收到申诉之日起三十日内作出复查决定；对复查决定仍不服的，可以自收到复查决定之日起三

十日内向上一级监察机关申请复核，上一级监察机关应当自收到复核申请之日起六十日内作出复核决定。

复查、复核期间，不停止原决定的执行。

事项二十一：信访人对高校处分决定有异议的。

依据：

《普通高等学校学生管理规定》（2005年9月1日起施行）

第六十条 学校应当成立学生申诉处理委员会，受理学生对取消入学资格、退学处理或者违规、违纪处分的申诉。

学生申诉处理委员会应当由学校负责人、职能部门负责人、教师代表、学生代表组成。

第六十一条 学生对处分决定有异议的，在接到学校处分决定书之日起5个工作日内，可以向学校学生申诉处理委员会提出书面申诉。

第六十二条 学生申诉处理委员会对学生提出的申诉进行复查，并在接到书面申诉之日起15个工作日内，作出复查结论并告知申诉人。需要改变原处分决定的，由学生申诉处理委员会提交学校重新研究决定。

第六十三条 学生对复查决定有异议的，在接到学校复查决定书之日起15个工作日内，可以向学校所在地省级教育行政部门提出书面申诉。

省级教育行政部门在接到学生书面申诉之日起30个工作日内，应当对申诉人的问题给予处理并答复。

第六十四条 从处分决定或者复查决定送交之日起，学生在申诉期内未提出申诉的，学校或者省级教育行政部门不再受理其提出的申诉。

（十二）技术鉴定

技术鉴定，是指由鉴定人运用科学技术或者专门知识，对纠纷涉及的专门性问题进行鉴别和判断，并提供鉴定意见的活动。

事项二十二：信访人对司法鉴定机构的司法鉴定活动或出具的鉴定结果有异议的。

依据：

《司法鉴定程序通则》（2007年10月1日起施行）

第九条 司法鉴定机构和司法鉴定人进行司法鉴定活动应当依法

接受监督。对于有违反有关法律规定行为的，由司法行政机关依法给予相应的行政处罚；有违反司法鉴定行业规范行为的，由司法鉴定行业组织给予相应的行业处分。

第二十九条 有下列情形之一的，司法鉴定机构可以接受委托进行重新鉴定：（一）原司法鉴定人不具有从事原委托事项鉴定执业资格的；（二）原司法鉴定机构超出登记的业务范围组织鉴定的；（三）原司法鉴定人按规定应当回避没有回避的；（四）委托人或者其他诉讼当事人对原鉴定意见有异议，并能提出合法依据和合理理由的；（五）法律规定或者人民法院认为需要重新鉴定的其他情形。

接受重新鉴定委托的司法鉴定机构的资质条件，一般应当高于原委托的司法鉴定机构。

事项二十三：信访人反映计划生育手术并发症问题的。

依据：

《计划生育手术并发症鉴定管理办法（试行）》（2011年12月22日起施行）

第十六条 并发症鉴定实行县、设区的市、省逐级鉴定制度。省级鉴定为终级鉴定。县级人口计生部门受理并发症鉴定的申请，负责组织并发症鉴定专家组实施鉴定。具备条件的地方，可以交由医学会组织鉴定。具体办法由省级人口计生部门确定。

第十八条 户籍人口和流动人口申请并发症鉴定的，可以依照本办法向施术机构所在地的县级人口计生部门提出并发症鉴定书面申请。受术者申请并发症鉴定，应当提供身份证明、婚姻证明、接受计划生育手术的证明，并填写并发症鉴定申请表。施术机构申请并发症鉴定，应当提供机构执业许可证明、施术人员资质证明，并填写并发症鉴定申请表。

事项二十四：信访人反映劳动能力鉴定问题的。

依据：

《工伤保险条例》（2010年12月20日修订）

第二十三条 劳动能力鉴定由用人单位、工伤职工或者其近亲属向设区的市级劳动能力鉴定委员会提出申请，并提供工伤认定决定和职工工伤医疗的有关资料。

第二十六条 申请鉴定的单位或者个人对设区的市级劳动能力鉴

定委员会作出的鉴定结论不服的，可以在收到该鉴定结论之日起 15 日内向省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会提出再次鉴定申请。省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会作出的劳动能力鉴定结论为最终结论。

事项二十五：信访人反映上下学或上下班途中的交通事故问题的。
依据：

《道路交通事故处理程序规定》（2009 年 1 月 1 日起施行）

第四十三条 当事人对检验、鉴定结论有异议的，可以在公安机关交通管理部门送达之日起三日内申请重新检验、鉴定，经县级公安机关交通管理部门负责人批准后，进行重新检验、鉴定。重新检验、鉴定应当另行委托检验、鉴定机构或者由原检验、鉴定机构另行指派鉴定人。公安机关交通管理部门应当在收到重新检验、鉴定报告之日起二日内，将重新检验、鉴定报告复印件送达当事人。重新检验、鉴定以一次为限。

二、处理揭发控告类问题的法定途径

揭发控告，是指向行政机关、司法机关等反映公民、法人或其他组织违法违纪事实或提供线索，要求依法制止、惩处的行为。处理这类问题的法定途径主要有：

（一）行政监察

行政监察，是指在行政系统中设置的专司监察职能的机关对行政机关及其工作人员和国家行政机关任命的其他人员违反国家法律、法规、政策和决定、命令以及违反行政纪律的行为进行监督检查的活动。

事项二十六：信访人反映行政机关及其工作人员的违法违纪等行为的。

依据：

《中华人民共和国行政监察法》（2010 年 6 月 25 日修正）

第十六条 县级以上地方各级人民政府监察机关对下列机关和人员实施监察：（一）本级人民政府各部门及其公务员；（二）本级人民政府及本级人民政府各部门任命的其他人员；（三）下一级人民政府及其领导人员。

县、自治县、不设区的市、市辖区人民政府监察机关还对本辖区所属的乡、民族乡、镇人民政府的公务员以及乡、民族乡、镇人民政府任

命的其他人员实施监察。

（二）劳动监察

劳动监察，是指由劳动行政主管部门对单位和劳动者遵守劳动法律、法规、规章情况进行检查并对违法行为予以处罚的活动。

事项二十七：信访人认为用人单位违法制定或实施劳动相关制度的。

依据：

①《中华人民共和国劳动合同法》（2012年12月28日修正）

第七十四条 县级以上地方人民政府劳动行政部门依法对下列实施劳动合同制度的情况进行监督检查：（一）用人单位制定直接涉及劳动者切身利益的规章制度及其执行的情况；（二）用人单位与劳动者订立和解除劳动合同的情况；（三）劳务派遣单位和用工单位遵守劳务派遣有关规定的情况；（四）用人单位遵守国家关于劳动者工作时间和休息休假规定的情况；（五）用人单位支付劳动合同约定的劳动报酬和执行最低工资标准的情况；（六）用人单位参加各项社会保险和缴纳社会保险费的情况；（七）法律、法规规定的其他劳动监察事项。

②《劳动保障监察条例》（2004年12月1日起施行）

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：（一）用人单位制定内部劳动保障规章制度的情况；（二）用人单位与劳动者订立劳动合同的情况；（三）用人单位遵守禁止使用童工规定的情况；（四）用人单位遵守女职工和未成年工特殊劳动保护规定的情况；（五）用人单位遵守工作时间和休息休假规定的情况；（六）用人单位支付劳动者工资和执行最低工资标准的情况；（七）用人单位参加各项社会保险和缴纳社会保险费的情况；（八）职业介绍机构、职业技能培训机构和职业技能考核鉴定机构遵守国家有关职业介绍、职业技能培训和职业技能考核鉴定的规定的情况；（九）法律、法规规定的其他劳动保障监察事项。

（三）行政处罚

行政处罚，是指行政机关或其他行政主体依法定职权和程序对违反行政法规尚未构成犯罪的相对人给予行政制裁的具体行政行为。

事项二十八：信访人要求对学校或其工作人员进行处罚的。

依据：

①《中华人民共和国行政处罚法》（2009年8月27日修正）

第十五条 行政处罚由具有行政处罚权的行政机关在法定职权范围内实施。

第十六条 国务院或者经国务院授权的省、自治区、直辖市人民政府可以决定一个行政机关行使有关行政机关的行政处罚权，但限制人身自由的行政处罚权只能由公安机关行使。

②《事业单位工作人员处分暂行规定》（2012年9月1日起施行）

第二条 事业单位工作人员违法违纪，应当承担纪律责任的，依照本规定给予处分。

对法律、法规授权的具有公共事务管理职能的事业单位中经批准参照《中华人民共和国公务员法》管理的工作人员给予处分，参照《行政机关公务员处分条例》的有关规定办理。

对行政机关任命的事业单位工作人员，法律、法规授权的具有公共事务管理职能的事业单位中不参照《中华人民共和国公务员法》管理的工作人员，国家行政机关依法委托从事公共事务管理活动的事业单位工作人员给予处分，适用本规定；但监察机关对上述人员违法违纪行为进行调查处理的程序和作出处分决定的权限，以及作为监察对象的事业单位工作人员对处分决定不服向监察机关提出申诉的，依照《中华人民共和国行政监察法》及其实施条例办理。

第二十三条 对事业单位工作人员的处分，按照以下权限决定：（一）警告、记过、降低岗位等级或者撤职处分，按照干部人事管理权限，由事业单位或者事业单位主管部门决定。其中，由事业单位决定的，应当报事业单位主管部门备案；（二）开除处分由事业单位主管部门决定，并报同级事业单位人事综合管理部门备案。

对中央和地方直属事业单位工作人员的处分，按照干部人事管理权限，由本单位或者有关部门决定；其中，由本单位作出开除处分决定的，报同级事业单位人事综合管理部门备案。

③《中华人民共和国义务教育法》（2006年9月1日起施行）

第五十六条 学校违反国家规定收取费用的，由县级人民政府教育行政部门责令退还所收费用；对直接负责的主管人员和其他直接责任人

员依法给予处分。

学校以向学生推销或者变相推销商品、服务等方式谋取利益的，由县级人民政府教育行政部门给予通报批评；有违法所得的，没收违法所得；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分。

第五十七条 学校有下列情形之一的，由县级人民政府教育行政部门责令限期改正；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分：（一）拒绝接收具有接受普通教育能力的残疾适龄儿童、少年随班就读的；（二）分设重点班和非重点班的；（三）违反本法规定开除学生的；（四）选用未经审定的教科书的。

④《中华人民共和国土地管理法》（2004年8月28日修正）

第七十一条 县级以上人民政府土地行政主管部门在监督检查工作中发现土地违法行为构成犯罪的，应当将案件移送有关机关，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，应当依法给予行政处罚。

第七十二条 依照本法规定应当给予行政处罚，而有关土地行政主管部门不给予行政处罚的，上级人民政府土地行政主管部门有权责令有关土地行政主管部门作出行政处罚决定或者直接给予行政处罚，并给予有关土地行政主管部门的负责人行政处分。

⑤《社会团体登记管理条例》（1998年10月25日起施行）

第二十七条 登记管理机关履行下列监督管理职责：（一）负责社会团体的成立、变更、注销的登记或者备案；（二）对社会团体实施年度检查；（三）对社会团体违反本条例的问题进行监督检查，对社会团体违反本条例的行为给予行政处罚。

第三十五条 未经批准，擅自开展社会团体筹备活动，或者未经登记，擅自以社会团体名义进行活动，以及被撤销登记的社会团体继续以社会团体名义进行活动的，由登记管理机关予以取缔，没收非法财产；构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予治安管理处罚。

（四）立案侦查

立案侦查，是指公安机关或人民检察院接到公民报案、控告、举报及违反治安管理行为人或触犯《刑法》的犯罪嫌疑人主动投案，以及其他行政主管部门、司法机关移送的案件，受理后立为刑事或治安案件查

处的行为。

事项二十九：信访人反映涉嫌犯罪行为的。

依据：

《中华人民共和国刑事诉讼法》（2013年1月1日起施行）

第三条 对刑事案件的侦查、拘留、执行逮捕、预审，由公安机关负责。检察、批准逮捕、检察机关直接受理的案件的侦查、提起公诉，由人民检察院负责。审判由人民法院负责。除法律特别规定的以外，其他任何机关、团体和个人都无权行使这些权力。

第四条 国家安全机关依照法律规定，办理危害国家安全的刑事案件，行使与公安机关相同的职权。

第十八条 刑事案件的侦查由公安机关进行，法律另有规定的除外。贪污贿赂犯罪，国家工作人员的渎职犯罪，国家机关工作人员利用职权实施的非法拘禁、刑讯逼供、报复陷害、非法搜查的侵犯公民人身权利的犯罪以及侵犯公民民主权利的犯罪，由人民检察院立案侦查。对于国家机关工作人员利用职权实施的其他重大的犯罪案件，需要由人民检察院直接受理的时候，经省级以上人民检察院决定，可以由人民检察院立案侦查。

（五）纪律检查

纪律检查，是指各级纪委按照党内法规对党员、党组织违反党章和其他党内法规，违反党的路线、方针、政策和决议，利用职权谋取私利和其他败坏党风行为进行查处的活动。

事项三十：信访人反映党员和党组织违纪问题的。

依据：

①《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》（1993年9月1日起施行）

第三条 纪律检查机关受理检举、控告、申诉的范围是：对党员、党组织违反党章和其他党内法规，违反党的路线、方针、政策和决议，利用职权谋取私利和其他败坏党风行为的检举、控告；党员、党组织对所受党纪处分或纪律检查机关所作的其他处理不服的申诉；其他涉及党纪党风的问题。

②《中国共产党纪律检查机关案件检查工作条例》（1994年5月1

日起施行)

第十条 纪检机关对检举、控告以及发现的下列违纪问题，予以受理：（一）同级党委委员、纪委委员的违纪问题；（二）属上级党委管理在本地区、本部门工作的党员干部的违纪问题；（三）同级党委管理的党员干部的违纪问题；（四）下一级党组织的违纪问题；（五）领导交办的反映其他党员和党组织的违纪问题。

第十七条 对党员的违纪问题，实行分级立案。（一）党的中央委员会委员、中央纪律检查委员会委员违犯党纪的问题，由中央纪委报请中央批准立案。（二）党的中央以下各级委员会、纪律检查委员会常务委员（基层党委、纪委为书记、副书记）违犯党纪的问题，与党委常务委员同职级的党委委员违犯党纪的问题，由上一级纪委决定立案，上一级纪委在决定立案前，应征求同级党委的意见。其他委员违犯党纪的问题，由同级纪委报请同级党委批准立案。（三）其他党员干部违犯党纪的问题，均按照干部管理权限，由相应的纪委或纪工委、纪检组决定立案，在决定立案前应征求同级党委或党工委、党组的意见。未设立纪委或纪工委、纪检组的，由相应的党委或党工委、党组决定立案。（四）不是干部的党员违犯党纪的问题，由基层纪委决定立案。未设立纪委的，由基层党委决定立案。

第十八条 党的关系在地方、干部任免权限在主管部门的党员干部违犯党纪的问题，除另有规定的外，一般由地方纪检机关决定立案。

若地方纪检机关认为由部门纪检机关立案更为适宜的，经协商可由部门纪检机关立案；根据规定应由部门纪检机关立案的违纪问题，经协商也可由地方纪检机关立案。

三、处理信息公开类问题的法定途径

政府信息公开，是指行政机关依法或应公民、法人或其他组织的申请，公开其在履职过程中制定或者获取的某些信息。

事项三十一：信访人向教育行政部门或学校申请获取相关政府信息的。

依据：

《中华人民共和国政府信息公开条例》（2008年5月1日起施行）

第十条 县级以上各级人民政府及其部门应当依照本条例第九条

的规定，在各自职责范围内确定主动公开的政府信息的具体内容，并重点公开下列政府信息：（一）行政法规、规章和规范性文件；（二）国民经济和社会发展规划、专项规划、区域规划及相关政策；（三）国民经济和社会发展统计信息；（四）财政预算、决算报告；（五）行政事业性收费的项目、依据、标准；（六）政府集中采购项目的目录、标准及实施情况；（七）行政许可的事项、依据、条件、数量、程序、期限以及申请行政许可需要提交的全部材料目录及办理情况；（八）重大建设项目的批准和实施情况；（九）扶贫、教育、医疗、社会保障、促进就业等方面的政策、措施及其实施情况；（十）突发公共事件的应急预案、预警信息及应对情况；（十一）环境保护、公共卫生、安全生产、食品药品、产品质量的监督检查情况。

第十三条 除本条例第九条、第十条、第十一条、第十二条规定的行政机关主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织还可以根据自身生产、生活、科研等特殊需要，向国务院部门、地方各级人民政府及县级以上地方人民政府部门申请获取相关政府信息。

第三十七条 教育、医疗卫生、计划生育、供水、供电、供气、供热、环保、公共交通等与人民群众利益密切相关的公共企事业单位在提供社会公共服务过程中制作、获取的信息的公开，参照本条例执行，具体办法由国务院有关主管部门或者机构制定。

科技部通过法定途径 分类处理信访投诉请求目录清单

(试行)

信访事项一：不服科技部作出的行政许可行为

(一) 具体投诉请求

公民、法人或者其他组织对科技部作出的以下行政许可行为持有异议：

1. 中国人类遗传资源采集、收集、买卖、出口、出境审批；
2. 高等级病原微生物实验室建设审查。

(二) 法定途径

行政复议、行政诉讼。

(三) 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政许可法》《人类遗传资源管理暂行办法》《病原微生物实验室生物安全管理条例》《高等级病原微生物实验室建设审查办法》等。

(四) 处理建议

公民、法人或者其他组织认为科技部在以上行政许可方面作出的具体行政行为侵犯其合法权益的，可以自知道该具体行政行为之日起 60 日内向科技部申请行政复议。科技部收到行政复议申请后，在 5 个工作日内进行形式审查，作出是否受理的决定。对受理的，自受理申请之日起 60 日内作出行政复议决定；但法律规定的行政复议期限少于 60 日的除外。情况复杂，不能在规定期限内作出行政复议决定的，经科技部负责人批准，可以适当延长，并告知申请人和被申请人；但是延长期限最多不超过 30 日。科技部作出行政复议决定时，将制作行政复议文书，并加盖行政复议专用印章。

公民、法人或者其他组织不服科技部行政复议决定的，可在收到复

议决定书之日起 15 日内向人民法院提起行政诉讼。科技部逾期不作决定的，申请人可以在复议期满 15 日内向人民法院提起行政诉讼；也可以向国务院申请裁决，国务院依照《中华人民共和国行政复议法》的规定作出最终裁决。

信访事项二：对科技部有关科技计划管理方面的行政行为持有异议

（一）具体投诉请求

公民、法人或者其他组织认为科技部在国家科技计划组织管理过程中具体行政行为侵犯其合法权益。

（二）法定途径

行政复议、行政诉讼。

（三）主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《关于改进和加强中央财政项目和资金经费管理的若干意见》及相关科技计划项目（基金）及经费管理办法等。

（四）处理建议

公民、法人或者其他组织如对科技计划管理过程中的行政行为提出异议，科技部依照相关管理办法作出是否受理的决定。公民、法人或者其他组织如仍对复核意见不服的，可以自知道该具体行政行为之日起 60 日内向科技部申请行政复议。

科技部收到行政复议申请后，在 5 个工作日内进行形式审查，作出是否受理的决定。对受理的，自受理申请之日起 60 日内作出行政复议决定；但法律规定的行政复议期限少于 60 日的除外。情况复杂，不能在规定期限内作出行政复议决定的，经科技部负责人批准，可以适当延长，并告知申请人和被申请人；但是延长期限最多不超过 30 日。科技部作出行政复议决定时，将制作行政复议文书，并加盖行政复议专用印章。

公民、法人或者其他组织不服复议决定的，可在收到复议决定书之日起 15 日内向人民法院提起行政诉讼。科技部逾期不作决定的，申请人可以在复议期满 15 日内向人民法院提起行政诉讼；也可以向国务院申请裁决，国务院依照《中华人民共和国行政复议法》的规定作出最终裁决。

信访事项三：对科技部政府信息公开事项工作中的行政行为存在异议

（一）具体投诉请求

公民、法人或者其他组织认为科技部未依法履行政府信息公开义务或在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益。

（二）法定途径

行政复议、行政诉讼。

（三）主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国政府信息公开条例》。

（四）处理建议

公民、法人或者其他组织对科技部政府信息公开事项存在异议，可以自知道之日起 60 日内向科技部申请行政复议。

科技部收到行政复议申请后，在 5 个工作日内进行形式审查，作出是否受理的决定。对受理的，自受理申请之日起 60 日内作出行政复议决定；但法律规定的行政复议期限少于 60 日的除外。情况复杂，不能在规定期限内作出行政复议决定的，经科技部负责人批准，可以适当延长，并告知申请人和被申请人；但是延长期限最多不超过 30 日。科技部作出行政复议决定时，将制作行政复议文书，并加盖行政复议专用印章。

公民、法人或者其他组织不服复议决定的，可在收到复议决定书之日起 15 日内向人民法院提起行政诉讼。科技部逾期不作决定的，申请人可以在复议期满 15 日内向人民法院提起行政诉讼；也可以向国务院申请裁决，国务院依照《中华人民共和国行政复议法》的规定作出最终裁决。

信访事项四：科技部系统有关劳动人事争议

（一）具体争议

科技部系统工作人员与科技部及部属单位因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，或者因除名、辞退和辞职、离职发生的争议等。

（二）法定途径

调解、仲裁、行政诉讼。

（三）主要政策法规依据

《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《事业单位人事管理条例》《劳动人事争议仲裁办案规则》《中共中央组织部人事部总政治部关于印发〈人事争议处理规定〉的通知》（国人部发〔2007〕109号）《中共中央组织部人力资源社会保障部总政治部关于修改〈人事争议处理规定〉的通知》（人社部发〔2011〕88号）等。

（四）处理建议

发生劳动争议，劳动者可以与用人单位协商，也可以请工会或者第三方共同与用人单位协商，达成和解协议。如当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向调解组织申请调解。

自劳动争议调解组织收到调解申请之日起15日内未达成调解协议或劳动争议相关方不愿调解、调解不成或达成调解协议后不履行的，当事人可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁，劳动争议申请仲裁的时效期间为1年。仲裁时效期间从当事人知道或者应当知道其权利被侵害之日起计算。

对劳动争议仲裁委员会不予受理或者逾期未作出决定的，当事人可以就该劳动争议事项向人民法院提起行政诉讼；劳动者对仲裁裁决不服的，除另有规定的，可以自收到仲裁裁决书之日起15日内向人民法院提起行政诉讼。

工业和信息化部办公厅关于落实通过法定途径 分类处理信访投诉请求工作的通知

各省、自治区、直辖市通信管理局，部直属各事业单位，部属各高校，部机关各司局：

为了进一步厘清信访工作边界，依法处理各类信访事项，根据国家信访局关于推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的要求，现就我部按照法定途径分类处理信访事项工作通知如下：

一、统一思想、加强领导

各单位要充分认识通过法定途径分类处理信访投诉请求的重大意义，认真贯彻落实中央关于信访工作决策部署，深入推进信访工作制度改革和信访法治化。切实加强对本单位信访工作的领导，进一步畅通和规范群众诉求表达渠道，引导来访人依法逐级走访，推动信访事项依法及时就地解决。

二、明确要求、规范程序

通过法定途径分类处理信访投诉请求是一个系统工程，要加强制度设计，抓关键环节，按步骤有序推进。判断是否“法定途径”，应符合三个标准：一是有现行法律、法规、规章及规范性文件作出明确规定；二是一般应当具备明确的主体、时限和操作程序等要素；三是经过该途径办理的结果具有法律效力。

部机关对通过信访渠道反映比较集中的问题依据现行法律法规进行了初步分类梳理，形成了通过法定途径分类处理信访投诉请求清单（见附件）。各单位要结合工作实际，认真梳理本单位数量集中、问题突出的信访事项，明确法定途径，形成适用于本单位的清单。

在积极推进按照法定途径分类处理信访事项工作中，要同步规范各类事项的办理程序，确保及时、就地解决问题。对于公民、法人或者其他组织反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法应当通过信访渠道以外的既有法定途径解决的，应当通过耐心细致的思想工作和说服劝

导，依法导入相应途径按程序办理。

三、总结经验、不断完善

各单位在推进通过法定途径分类处理信访投诉请求过程中，要及时总结经验，在实践中不断完善分类处理信访事项的清单内容。重视宣传、引导信访人了解信访事项相应处理途径，降低群众信访成本，提高工作效率。

请各单位将推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作中的好做法以及遇到的问题及时反馈部办公厅。

附件：工业和信息化部通过法定途径分类处理信访投诉请求清单
(试行)

工业和信息化部办公厅
2015年11月23日

工业和信息化部通过法定途径分类处理 信访投诉请求清单 (试行)

一、处理申诉求决类问题的法定途径

申诉求决,是指公民、法人或其他组织认为其合法权益受到侵害时,依据法律、法规、规章或组织章程规定,向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉,要求重新做出处理或解决矛盾纠纷。处理这类问题的法定途径主要有:

(一) 仲裁

仲裁,是指纠纷当事人在自愿基础上达成协议,将纠纷提交非司法机构的第三者审理,由第三者作出对争议各方均有约束力的裁决。

示例 1: 信访人与部属单位之间的合同纠纷(有仲裁条款的)。

依据:

《中华人民共和国仲裁法》

第二条平等主体的公民、法人和其他组织之间发生的合同纠纷和其他财产权益纠纷,可以仲裁。

示例 2: 信访人与第三方(个人、企事业单位)之间就域名注册及其所有权的争议。

依据:

《中国互联网络域名管理办法》(信息产业部令第 30 号)

第三十六条域名注册管理机构可以指定中立的域名争议解决机构解决域名争议。

第三十七条任何人就已经注册或使用的域名向域名争议解决机构提出投诉,并且符合域名争议解决办法规定的条件的,域名持有者应当参与域名争议解决程序。

第三十八条域名争议解决机构作出的裁决只涉及争议域名持有者信息的变更。

域名争议解决机构作出的裁决与人民法院或者仲裁机构已经发生法律效力裁判不一致的，域名争议解决机构的裁决服从于人民法院或者仲裁机构发生法律效力的裁判。

第三十九条域名争议在人民法院、仲裁机构或域名争议解决机构处理期间，域名持有者不得转让有争议的域名，但域名受让方以书面形式同意接受人民法院裁判、仲裁裁决或争议解决机构裁决约束的除外。

示例 3：信访人（如部机关、企事业单位工作人员、部属高校教师、教学辅助人员）与用人单位之间的劳动和人事争议。

依据：

①《中华人民共和国劳动法》

第八十四条 因签订集体合同发生争议，当事人协商解决不成的，当地人民政府劳动行政部门可以组织有关各方协调处理。因履行集体合同发生争议，当事人协商解决不成的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，可以自收到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。

②《中华人民共和国劳动合同法》

第二十六条 下列劳动合同无效或者部分无效：（一）以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危，使对方在违背真实意思的情况下订立或者变更劳动合同的；（二）用人单位免除自己的法定责任、排除劳动者权利的；（三）违反法律、行政法规强制性规定的。对劳动合同的无效或者部分无效有争议的，由劳动争议仲裁机构或者人民法院确认。

③《中华人民共和国公务员法》

第一百条 聘任制公务员与所在机关之间因履行聘任合同发生争议的，可以自争议发生之日起六十日内向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人对仲裁裁决不服的，可以自接到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。仲裁裁决生效后，一方当事人不履行的，另一方当事人可以申请人民法院执行。

④《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》

第二条 中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：（一）因确认劳动关系发生的争议；（二）因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议；（三）因除名、辞退和

辞职、离职发生的争议；（四）因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护发生的争议；（五）因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议；（六）法律、法规规定的其他劳动争议。

⑤《劳动人事争议仲裁办案规则》（人社部令第2号）

第二条 本规则适用下列争议的仲裁：（一）企业、个体经济组织、民办非企业单位等组织与劳动者之间，以及机关、事业单位、社会团体与其建立劳动关系的劳动者之间，因确认劳动关系，订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护，劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议；（二）实施公务员法的机关与聘任制公务员之间、参照公务员法管理的机关（单位）与聘任工作人员之间因履行聘任合同发生的争议；（三）事业单位与工作人员之间因除名、辞退、辞职、离职等解除人事关系以及履行聘用合同发生的争议；（四）社会团体与工作人员之间因除名、辞退、辞职、离职等解除人事关系以及履行聘用合同发生的争议。

⑥《事业单位人事管理条例》（国务院令第652号）

第三十七条 事业单位工作人员与所在单位发生人事争议的，依照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》等有关规定处理。

⑦《全民所有制事业单位专业技术人员和管理人员辞职暂行规定》

第八条 所在单位或主管部门与辞职申请人之间发生争议时，可向当地政府人事部门人才流动争议仲裁机构申请调解或仲裁。

⑧《人事争议处理规定》（人社部发〔2011〕88号）

第二条 本规定适用于下列人事争议：（一）实施公务员法的机关与聘任制公务员之间、参照《中华人民共和国公务员法》管理的机关（单位）与聘任工作人员之间因履行聘任合同发生的争议。（二）事业单位与工作人员之间因解除人事关系、履行聘用合同发生的争议。（三）社团组织与工作人员之间因解除人事关系、履行聘用合同发生的争议。

第三条 人事争议发生后，当事人可以协商解决；不愿协商或者协商不成的，可以向主管部门申请调解，其中军队聘用单位与文职人员的人事争议，可以向聘用单位的上一级单位申请调解；不愿调解或调解不成的，可以向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人也可以直接向人事

争议仲裁委员会申请仲裁。当事人对仲裁裁决不服的，可以向人民法院提起诉讼。

（二）行政复议

行政复议，是指公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益，向行政机关提出行政复议申请，行政机关受理行政复议申请、作出行政复议决定的行为。

示例4：信访人不服行政机关某些具体行政行为的（如设置无线电台（站）申请未被批准），向行政机关提出行政复议申请的。

依据：

①《中华人民共和国行政复议法》

第六条 有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：（一）对行政机关作出的警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留等行政处罚决定不服的；（二）对行政机关作出的限制人身自由或者查封、扣押、冻结财产等行政强制措施决定不服的；（三）对行政机关作出的有关许可证、执照、资质证、资格证等证书变更、中止、撤销的决定不服的；（四）对行政机关作出的关于确认土地、矿藏、水流、森林、山岭、草原、荒地、滩涂、海域等自然资源的所有权或者使用权的决定不服的；（五）认为行政机关侵犯合法的经营自主权的；（六）认为行政机关变更或者废止农业承包合同，侵犯其合法权益的；（七）认为行政机关违法集资、征收财物、摊派费用或者违法要求履行其他义务的；（八）认为符合法定条件，申请行政机关颁发许可证、执照、资质证、资格证等证书，或者申请行政机关审批、登记有关事项，行政机关没有依法办理的；（九）申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利的法定职责，行政机关没有依法履行的；（十）申请行政机关依法发放抚恤金、社会保险金或者最低生活保障费，行政机关没有依法发放的；（十一）认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。

第七条 公民、法人或者其他组织认为行政机关的具体行政行为所依据的下列规定不合法，在对具体行政行为申请行政复议时，可以一并向行政复议机关提出对该规定的审查申请：（一）国务院部门的规定；

(二) 县级以上地方各级人民政府及其工作部门的规定；(三) 乡、镇人民政府的规定。前款所列规定不含国务院部、委员会规章和地方人民政府规章。规章的审查依照法律、行政法规办理。

②《中华人民共和国无线电管理条例》(国务院、中央军委令第 128 号)

第十一条 设置、使用无线电台(站)的单位和个人,必须提出书面申请,办理设台(站)审批手续,领取电台执照。

第十三条 设置、使用下列无线电台(站),应当按照本条规定报请相应的无线电管理机构审批:

(一) 通信范围或者服务区域涉及两个以上的省或者涉及境外的无线电台(站),中央国家机关(含其在京直属单位)设置、使用的无线电台(站),其他因特殊需要设置、使用的无线电台(站),由国家无线电管理机构审批。

(二) 在省、自治区范围内跨地区通信或者服务的无线电台(站),省、自治区机关(含其在省、自治区人民政府所在地直属单位)设置使用的无线电台(站),由省、自治区无线电管理机构审批。

在直辖市范围内通信或者服务的无线电台(站),由直辖市无线电管理机构审批。

(三) 在设区的市范围内通信或者服务的无线电台(站),由设区的市无线电管理机构审批。

依照前款规定申请设置固定无线电台(站)的,事先还应当经其上级业务主管部门同意。

设置、使用特别业务的无线电台(站),由国家无线电管理机构委托国务院有关部门审批。

(三) 行政确认

行政确认,是指行政机关和法定授权的组织依照法定权限和程序对有关法律事实进行甄别,通过确定、证明、登记等方式决定相对人具有某种法律地位。

示例 5: 信访人要求享受工伤待遇的。

依据:

《工伤保险条例》(国务院令 586 号)

第五条 国务院社会保险行政部门负责全国的工伤保险工作。

县级以上地方各级人民政府社会保险行政部门负责本行政区域内的工伤保险工作。

社会保险行政部门按照国务院有关规定设立的社会保险经办机构（以下称经办机构）具体承办工伤保险事务。

第十七条 职工发生事故伤害或者按照职业病防治法规定被诊断、鉴定为职业病，所在单位应当自事故伤害发生之日或者被诊断、鉴定为职业病之日起 30 日内，向统筹地区社会保险行政部门提出工伤认定申请。遇有特殊情况，经报社会保险行政部门同意，申请时限可以适当延长。

用人单位未按前款规定提出工伤认定申请的，工伤职工或者其近亲属、工会组织在事故伤害发生之日或者被诊断、鉴定为职业病之日起 1 年内，可以直接向用人单位所在地统筹地区社会保险行政部门提出工伤认定申请。

（四）行政许可

行政许可，是指行政机关根据公民、法人或者其他组织的申请，经依法审查，准予其从事特定活动。

示例 6：公司申请经营增值电信业务许可的事项。

依据：

《中华人民共和国电信条例》（国务院令 第 291 号）

第十三条 经营增值电信业务，应当具备下列条件：

- （一）经营者为依法设立的公司；
- （二）有与开展经营活动相适应的资金和专业人员；
- （三）有为用户提供长期服务的信誉或者能力；
- （四）国家规定的其他条件。

第十四条 申请经营增值电信业务，应当根据本条例第九条第二款的规定，向国务院信息产业主管部门或者省、自治区、直辖市电信管理机构提出申请，并提交本条例第十三条规定的相关文件。申请经营的增值电信业务，按照国家有关规定须经有关主管部门审批的，还应当提交有关主管部门审核同意的文件。国务院信息产业主管部门或者省、自治区、直辖市电信管理机构应当自收到申请之日起 60 日内审查完毕，作

出批准或者不予批准的决定。予以批准的，颁发《跨地区增值电信业务经营许可证》或者《增值电信业务经营许可证》；不予批准的，应当书面通知申请人并说明理由。

示例 7：农药生产企业生产尚未制定国家标准、行业标准但已有企业标准的农药审批。

依据：

①《农药管理条例》（国务院令 326 号）

第十四条 国家实行农药生产许可制度。

生产有国家标准或者行业标准的农药的，应当向国务院工业产品许可管理部门申请农药生产许可证。

生产尚未制定国家标准、行业标准但已有企业标准的农药的，应当经省、自治区、直辖市工业产品许可管理部门审核同意后，报国务院工业产品许可管理部门批准，发给农药生产批准文件。

②《农药生产管理办法》（国家发展改革委令第 23 号）

第十七条 生产尚未制定国家标准和行业标准的农药产品的，应当经省级主管部门初审后，报国家发展改革委批准，发给农药生产批准证书。企业获得生产批准证书后，方可生产所批准的产品。

示例 8：信访人申请民用爆炸物品的生产许可。

依据：

《民用爆炸物品安全管理条例》（国务院令 466 号）

第十二条 申请从事民用爆炸物品生产的企业，应当向国务院国防科技工业主管部门提交申请书、可行性研究报告以及能够证明其符合本条例第十一条规定条件的有关材料。国务院国防科技工业主管部门应当自受理申请之日起 45 日内进行审查，对符合条件的，核发《民用爆炸物品生产许可证》；对不符合条件的，不予核发《民用爆炸物品生产许可证》，书面向申请人说明理由。

民用爆炸物品生产企业为调整生产能力及品种进行改建、扩建的，应当依照前款规定申请办理《民用爆炸物品生产许可证》。

（五）国家赔偿

国家赔偿，是指国家机关和国家机关工作人员违法行使职权侵犯公民、法人或其他组织的合法权益，造成损害的，国家机关作为赔偿义务

机关给予赔偿。

示例 9：信访人反映行政机关（部机关，各省、区、市通信管理局等）违法实施罚款、吊销许可证和执照等问题，要求赔偿的。

依据：

《中华人民共和国国家赔偿法》

第七条 行政机关及其工作人员行使行政职权侵犯公民、法人和其他组织的合法权益造成损害的，该行政机关为赔偿义务机关。

两个以上行政机关共同行使行政职权时侵犯公民、法人和其他组织的合法权益造成损害的，共同行使行政职权的行政机关为共同赔偿义务机关。

法律、法规授权的组织在行使授予的行政权力时侵犯公民、法人和其他组织的合法权益造成损害的，被授权的组织为赔偿义务机关。

受行政机关委托的组织或者个人在行使受委托的行政权力时侵犯公民、法人和其他组织的合法权益造成损害的，委托的行政机关为赔偿义务机关。

赔偿义务机关被撤销的，继续行使其职权的行政机关为赔偿义务机关；没有继续行使其职权的行政机关的，撤销该赔偿义务机关的行政机关为赔偿义务机关。

第八条 经复议机关复议的，最初造成侵权行为的行政机关为赔偿义务机关，但复议机关的复议决定加重损害的，复议机关对加重的部分履行赔偿义务。

（六）行政补偿

行政补偿，是指国家行政机关及其工作人员在管理国家和社会公共事务的过程中，因合法的行政行为给公民、法人或其他组织的合法权益造成了损失，由国家依法予以补偿。

示例 10：信访人个人或单位资产被征用而要求补偿的。

依据：

《中华人民共和国物权法》

第四十四条 因抢险、救灾等紧急需要，依照法律规定的权限和程序可以征用单位、个人的不动产或者动产。被征用的不动产或者动产使用后，应当返还被征用人。单位、个人的不动产或者动产被征用或者征

用后毁损、灭失的，应当给予补偿。

（七）特定类型申诉

1. 内部申诉，是指国家机关、政党、社会团体或企事业单位成员对所受处分或处理不服时，向原机关（组织）或上级机关（组织）提出自己的意见。

示例 11：信访人反映部属高校学位授予相关问题的。

依据：

《中华人民共和国学位条例》

第十六条非学位授予单位和学术团体对于授予学位的决议和决定持有不同意见时，可以向学位授予单位或国务院学位委员会提出异议。学位授予单位和国务院学位委员会应当对提出的异议进行研究和处理。

第十七条 学位授予单位对于已经授予的学位，如发现有舞弊作伪等严重违反本条例规定的情况，经学位评定委员会复议，可以撤销。

示例 12：信访人对机关、事业单位做出的人事处理决定有异议的。

依据：

①《中华人民共和国公务员法》

第九十条 公务员对涉及本人的下列人事处理不服的，可以自知道该人事处理之日起三十日内向原处理机关申请复核；对复核结果不服的，可以自接到复核决定之日起十五日内，按照规定向同级公务员主管部门或者作出该人事处理的机关的上一级机关提出申诉；也可以不经复核，自知道该人事处理之日起三十日内直接提出申诉：（一）处分；（二）辞退或者取消录用；（三）降职；（四）定期考核定为不称职；（五）免职；（六）申请辞职、提前退休未予批准；（七）未按规定确定或者扣减工资、福利、保险待遇；（八）法律、法规规定可以申诉的其他情形。对省级以下机关作出的申诉处理决定不服的，可以向作出处理决定的上一级机关提出再申诉。行政机关公务员对处分不服向行政监察机关申诉的，按照《中华人民共和国行政监察法》的规定办理。

②《公务员录用考试违纪违规行为处理办法（试行）》

第十六条 报考者对所认定的违纪违规事实有异议的，可以向作出处理的机关（机构）进行陈述和申辩。取消录用的，可以依照有关规定申请复核或者提出申诉。录用工作人员对违纪违规行为处理决定不服

的，公务员和参照公务员法管理工作人员可以按照有关规定申请复核或者申诉，其他工作人员可以根据有关法律规定申请行政复议或者提起行政诉讼。

③《事业单位工作人员申诉规定》（人社部发〔2014〕45号）

第十一条 事业单位工作人员对涉及本人的下列人事处理不服，可以申请复核或者提出申诉、再申诉：（一）处分；（二）清退违规进人；（三）撤销奖励；（四）考核定为基本合格或者不合格；（五）未按规定确定或者扣减工资福利待遇；（六）法律、法规、规章规定可以提出申诉的其他人事处理。

第三十四条 机关工勤人员申请复核或者提出申诉、再申诉，参照本规定执行。

④《事业单位人事管理条例》（国务院令 第652号）

第三十八条 事业单位工作人员对涉及本人的考核结果、处分决定等不服的，可以按照有关规定申请复核、提出申诉。

⑤《中华人民共和国行政监察法》

第三十八条 国家行政机关公务员和国家行政机关任命的其他人员对主管行政机关作出的处分决定不服的，可以自收到处分决定之日起三十日内向监察机关提出申诉，监察机关应当自收到申诉之日起三十日内作出复查决定；对复查决定仍不服的，可以自收到复查决定之日起三十日内向上一级监察机关申请复核，上一级监察机关应当自收到复核申请之日起六十日内作出复核决定。

复查、复核期间，不停止原决定的执行。

示例 13：信访人对部属高校处分决定有异议的。

依据：

《普通高等学校学生管理规定》（教育部令第21号）

第六十条 学校应当成立学生申诉处理委员会，受理学生对取消入学资格、退学处理或者违规、违纪处分的申诉。

学生申诉处理委员会应当由学校负责人、职能部门负责人、教师代表、学生代表组成。

第六十一条 学生对处分决定有异议的，在接到学校处分决定书之日起5个工作日内，可以向学校学生申诉处理委员会提出书面申诉。

第六十二条 学生申诉处理委员会对学生提出的申诉进行复查,并在接到书面申诉之日起 15 个工作日内,作出复查结论并告知申诉人。需要改变原处分决定的,由学生申诉处理委员会提交学校重新研究决定。

第六十三条 学生对复查决定有异义的,在接到学校复查决定书之日起 15 个工作日内,可以向学校所在地省级教育行政部门提出书面申诉。

省级教育行政部门在接到学生书面申诉之日起 30 个工作日内,应当对申诉人的问题给予处理并答复。

第六十四条 从处分决定或者复查决定送交之日起,学生在申诉期内未提出申诉的,学校或者省级教育行政部门不再受理其提出的申诉。

2. 电信申诉

处理用户在接受电信服务的过程中与电信业务经营者发生的争议。

示例 14: 用户反映,对电信业务经营者的投诉处理结果不满或电信业务经营者在规定时限内未答复等事项

依据:

《电信用户申诉处理暂行办法》(信息产业部令第 7 号)

第八条 电信业务经营者应当认真受理用户的投诉,并在接到用户投诉之日起 15 个工作日内答复用户。用户对电信业务经营者的处理结果不满意或者电信业务经营者在接到投诉后 15 个工作日内未答复的,可以向申诉受理机构提出申诉。

第九条 申诉人应当向被申诉人所在省、自治区、直辖市的申诉受理机构提出申诉。被申诉人所在省、自治区、直辖市没有设立申诉受理机构的,申诉人可以向全国电信用户申诉受理中心提出申诉。

第十二条 申诉采用书面形式。申诉材料应当包括下列内容:

- (一) 申诉人姓名或名称、地址、电话号码、邮政编码;
- (二) 被申诉人名称、地址;
- (三) 申诉要求、理由、事实根据;
- (四) 申诉日期。

第二十条 申诉受理机构就所争议的事项对双方当事人进行调解,达成协议的,可以制作调解书,视为结案;仍达不成调解协议的,应争

议任何一方的要求，申诉受理机构可以出具调解意见书，视为结案。

第二十一条 申诉受理机构调解无效的，争议双方可以依照国家有关法律规定就申诉事项向仲裁机构申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

二、处理揭发控告类问题的法定途径

（一）行政监察

行政监察，是指在行政系统中设置的专司监察职能的机关对行政机关及其工作人员和国家行政机关任命的其他人员违反国家法律、法规、政策和决定、命令以及违反行政纪律的行为进行监督检查的活动。

示例 15：信访人反映行政机关及其工作人员的违法违纪等行为的。

依据：

《中华人民共和国行政监察法》

第十六条 县级以上地方各级人民政府监察机关对下列机关和人员实施监察：（一）本级人民政府各部门及其公务员；（二）本级人民政府及本级人民政府各部门任命的其他人员；（三）下一级人民政府及其领导人员。

县、自治县、不设区的市、市辖区人民政府监察机关还对本辖区所属的乡、民族乡、镇人民政府的公务员以及乡、民族乡、镇人民政府任命的其他人员实施监察。

（二）劳动监察

劳动监察，是指由劳动行政主管部门对单位和劳动者遵守劳动法律、法规、规章情况进行检查并对违法行为予以处罚的活动。

示例 16：信访人认为用人单位违法制定或实施劳动相关制度的。

依据：

①《中华人民共和国劳动合同法》

第七十四条 县级以上地方人民政府劳动行政部门依法对下列实施劳动合同制度的情况进行监督检查：（一）用人单位制定直接涉及劳动者切身利益的规章制度及其执行的情况；（二）用人单位与劳动者订立和解除劳动合同的情况；（三）劳务派遣单位和用工单位遵守劳务派遣有关规定的情况；（四）用人单位遵守国家关于劳动者工作时间和休息休假规定的情况；（五）用人单位支付劳动合同约定的劳动报酬和执行最低工资标准的情况；（六）用人单位参加各项社会保险和缴纳社会

保险费的情况；（七）法律、法规规定的其他劳动监察事项。

②《劳动保障监察条例》（国务院令 第 423 号）

第十一条 劳动保障行政部门对下列事项实施劳动保障监察：（一）用人单位制定内部劳动保障规章制度的情况；（二）用人单位与劳动者订立劳动合同的情况；（三）用人单位遵守禁止使用童工规定的情况；（四）用人单位遵守女职工和未成年工特殊劳动保护规定的情况；（五）用人单位遵守工作时间和休息休假规定的情况；（六）用人单位支付劳动者工资和执行最低工资标准的情况；（七）用人单位参加各项社会保险和缴纳社会保险费的情况；（八）职业介绍机构、职业技能培训机构和职业技能考核鉴定机构遵守国家有关职业介绍、职业技能培训和职业技能考核鉴定的规定的情况；（九）法律、法规规定的其他劳动保障监察事项。

（三）行政处罚

行政处罚，是指行政机关或其他行政主体依法定职权和程序对违反行政法规尚未构成犯罪的相对人给予行政制裁的具体行政行为。

示例 17：信访人举报他人用虚假身份信息办理入网手续。

依据：

《中华人民共和国电信条例》

第五十八条 任何组织或者个人不得有下列扰乱电信市场秩序的行为：

（一）采取租用电信国际专线、私设转接设备或者其他方法，擅自经营国际或者香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区电信业务；

（二）盗接他人电信线路，复制他人电信码号，使用明知是盗接、复制的电信设施或者码号；

（三）伪造、变造电话卡及其他各种电信服务有价凭证；

（四）以虚假、冒用的身份证件办理入网手续并使用移动电话。

第六十七条 有本条例第五十八条第（二）、（三）、（四）项所列行为之一，扰乱电信市场秩序，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，由国务院信息产业主管部门或者省、自治区、直辖市电信管理机构依据职权责令改正，没收违法所得，处违法所得 3 倍以上 5 倍以下罚款；没有违法所得或者违法所得不足 1 万元的，处 1 万元以上 10

万元以下罚款。

示例 18：信访人举报他人伪造电信业务经营许可证等事项。

依据：

《中华人民共和国电信条例》

第六十八条 违反本条例的规定，伪造、冒用、转让电信业务经营许可证、电信设备进网许可证或者编造在电信设备上标注的进网许可证编号的，由国务院信息产业主管部门或者省、自治区、直辖市电信管理机构依据职权没收违法所得，处违法所得 3 倍以上 5 倍以下罚款；没有违法所得或者违法所得不足 1 万元的，处 1 万元以上 10 万元以下罚款。

示例 19：信访人举报他人超范围经营电信业务、销售未取得进网许可的电信终端设备等事项。

依据：

《中华人民共和国电信条例》

第六十九条 违反本条例规定，有下列行为之一的，由国务院信息产业主管部门或者省、自治区、直辖市电信管理机构依据职权责令改正，没收违法所得，处违法所得 3 倍以上 5 倍以下罚款；没有违法所得或者违法所得不足 5 万元的，处 10 万元以上 100 万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿：

- （一）违反本条例第七条第三款的规定或者有本条例第五十八条第（一）项所列行为，擅自经营电信业务的，或者超范围经营电信业务的；
- （二）未通过国务院信息产业主管部门批准，设立国际通信出入口进行国际通信的；
- （三）擅自使用、转让、出租电信资源或者改变电信资源用途的；
- （四）擅自中断网间互联互通或者接入服务的；
- （五）拒不履行普遍服务义务的。

示例 20：信访人举报他人拒绝为电信用户免费提供本地电话收费依据等事项。

依据：

《中华人民共和国电信条例》

第七十一条 违反本条例第四十一条的规定，在电信业务经营活动中进行不正当竞争的，由国务院信息产业主管部门或者省、自治区、直

辖市电信管理机构依据职权责令改正，处 10 万元以上 100 万元以下罚款；情节严重的，责令停业整顿。

第七十三条 违反本条例第三十三条第一款、第三十九条第二款的规定，电信业务经营者拒绝免费为电信用户提供国内长途通信、国际通信、移动通信和信息服务等收费清单，或者电信用户对交纳本地电话费用有异议并提出要求时，拒绝为电信用户免费提供本地电话收费依据的，由省、自治区、直辖市电信管理机构责令改正，并向电信用户赔礼道歉；拒不改正并赔礼道歉的，处以警告，并处 5000 元以上 5 万元以下的罚款。

示例 21：信访人举报他人服务不规范、虚假宣传等事项。

依据：

《中华人民共和国电信条例》

第四十条 电信业务经营者在电信服务中，不得有下列行为：

- （一）以任何方式限定电信用户使用其指定的业务；
- （二）限定电信用户购买其指定的电信终端设备或者拒绝电信用户自备的已经取得入网许可的电信终端设备；
- （三）无正当理由拒绝、拖延或者中止对电信用户的电信服务；
- （四）对电信用户不履行公开作出的承诺或者作容易引起误解的虚假宣传；
- （五）以不正当手段刁难电信用户或者对投诉的电信用户打击报复。

第七十四条 违反本条例第四十条的规定，由省、自治区、直辖市电信管理机构责令改正，并向电信用户赔礼道歉，赔偿电信用户损失；拒不改正并赔礼道歉、赔偿损失的，处以警告，并处 1 万元以上 10 万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿。

第七十五条 违反本条例的规定，有下列行为之一的，由省、自治区、直辖市电信管理机构责令改正，处 1 万元以上 10 万元以下的罚款：

- （一）销售未取得进网许可的电信终端设备的；
- （二）非法阻止或者妨碍电信业务经营者向电信用户提供公共电信服务的；
- （三）擅自改动或者迁移他人的电信线路及其他电信设施的。

（四）纪律检查

纪律检查，是指各级纪委依照党内法规对党员、党组织违反党章和其他党内法规，违反党的路线、方针、政策和决议，利用职权谋取私利和其他败坏党风行为进行查处的活动。

示例 22：信访人要求对部属单位工作人员职务行为进行处罚的。

依据：

《事业单位工作人员处分暂行规定》（人社部令第 18 号）

第二条 事业单位工作人员违法违纪，应当承担纪律责任的，依照本规定给予处分。

对法律、法规授权的具有公共事务管理职能的事业单位中经批准参照《中华人民共和国公务员法》管理的工作人员给予处分，参照《行政机关公务员处分条例》的有关规定办理。

对行政机关任命的事业单位工作人员，法律、法规授权的具有公共事务管理职能的事业单位中不参照《中华人民共和国公务员法》管理的工作人员，国家行政机关依法委托从事公共事务管理活动的事业单位工作人员给予处分，适用本规定；但监察机关对上述人员违法违纪行为进行调查处理的程序和作出处分决定的权限，以及作为监察对象的事业单位工作人员对处分决定不服向监察机关提出申诉的，依照《中华人民共和国行政监察法》及其实施条例办理。

第二十三条 对事业单位工作人员的处分，按照以下权限决定：（一）警告、记过、降低岗位等级或者撤职处分，按照干部人事管理权限，由事业单位或者事业单位主管部门决定。其中，由事业单位决定的，应当报事业单位主管部门备案。（二）开除处分由事业单位主管部门决定，并报同级事业单位人事综合管理部门备案。

对中央和地方直属事业单位工作人员的处分，按照干部人事管理权限，由本单位或者有关部门决定；其中，由本单位作出开除处分决定的，报同级事业单位人事综合管理部门备案。

三、处理政府信息公开类问题的法定途径

政府信息公开申请法定途径，是指公民、法人或者其他组织可以根据自身生产、生活、科研等特殊需要，向国务院部门、地方各级人民政府及县级以上地方人民政府部门申请获取相关政府信息。

示例 23：信访人向部机关申请公开某项政府信息的事项。

依据：

《中华人民共和国政府信息公开条例》（国务院令 第 492 号）

第十条 县级以上各级人民政府及其部门应当依照本条例第九条的规定，在各自职责范围内确定主动公开的政府信息的具体内容，并重点公开下列政府信息：（一）行政法规、规章和规范性文件；（二）国民经济和社会发展规划、专项规划、区域规划及相关政策；（三）国民经济和社会发展统计信息；（四）财政预算、决算报告；（五）行政事业性收费的项目、依据、标准；（六）政府集中采购项目的目录、标准及实施情况；（七）行政许可的事项、依据、条件、数量、程序、期限以及申请行政许可需要提交的全部材料目录及办理情况；（八）重大建设项目的批准和实施情况；（九）扶贫、教育、医疗、社会保障、促进就业等方面的政策、措施及其实施情况；（十）突发公共事件的应急预案、预警信息及应对情况；（十一）环境保护、公共卫生、安全生产、食品药品、产品质量的监督检查情况。

第十三条 除本条例第九条、第十条、第十一条、第十二条规定的行政机关主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织还可以根据自身生产、生活、科研等特殊需要，向国务院部门、地方各级人民政府及县级以上地方人民政府部门申请获取相关政府信息。

国家民委通过法定途径 分类处理信访投诉请求清单

(试行)

信访事项一：对国家民委和省级民族工作部门民族事务管理方面的具体行政行为持有异议

1. 具体投诉请求

公民、法人或者其他组织认为国家民委在民族事务管理过程中有关全国民族特需商品定点生产企业认定、科研评奖等具体行政行为侵犯其合法权益，认为省级民族工作部门有关民族成份更改审批等具体行政行为侵犯其合法权益。

2. 法定途径

行政复议、行政诉讼。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中国公民民族成份登记管理办法》《全国民族特需定点生产企业动态调整机制》《全国民族特需商品定点生产企业资质申报专家评审工作机制》《国家民委科研项目管理办法》《国家民委社会科学研究成果评奖办法》及民族工作的有关管理办法等。

4. 处理建议

公民、法人或者其他组织如对国家民委或省级民族事务管理中的具体行政行为存在异议，可以自知道该具体行政行为之日起 60 日内向国家民委申请行政复议，但法律规定的申请期限超过 60 天的除外。

国家民委收到行政复议申请后，在 5 个工作日内进行形式审查，作出是否受理的决定。对受理的，自受理申请之日起 60 日内作出行政复议决定；但法律规定的行政复议期限少于 60 日的除外。情况复杂，不能在规定期限内作出行政复议决定的，经国家民委负责人批准，可以适当延长，并告知申请人和被申请人；但是延长期限最多不超过 30 日。

国家民委作出行政复议决定时，将制作行政复议文书，并加盖行政复议专用印章。

公民、法人或者其他组织不服复议决定的，可在收到复议决定书之日起 15 日内向人民法院提起行政诉讼。国家民委逾期不作决定的，申请人可以在复议期满 15 日内向人民法院提起行政诉讼；也可以向国务院申请裁决，国务院依照《中华人民共和国行政复议法》的规定作出最终裁决。

信访事项二：申请国家民委政府信息公开或对国家民委政府信息公开事项工作中的行政行为存在异议

（一）申请信息公开

1. 具体投诉请求

根据工作、学习和研究等需要向国家民委申请公开相关政府信息。

2. 法定途径

提出信息公开申请。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国政府信息公开条例》。

4. 处理建议

收到信息公开申请后，国家民委根据下列情况分别作出答复：属于公开范围的，信息公开受理部门应将信息公开申请转交相关部门办理并及时将办理结果答复申请人；属于不予公开范围的，应当告知申请人并说明理由；依法不属于本行政机关公开或者该政府信息不存在的，应当告知申请人，对能够确定该政府信息的公开机关的，应当告知申请人该行政机关的名称、联系方式；申请内容不明确的，应当告知申请人作出更改、补充。国家民委应自收到申请之日起 15 个工作日内根据实际情况予以答复；如需延长答复期限的，应当经国家民委政府信息公开工作机构负责人同意，并告知申请人，延长答复的期限最长不得超过 15 个工作日。

（二）就信息公开行政行为提起行政复议或行政诉讼

1. 具体投诉请求

公民、法人或者其他组织认为国家民委未依法履行政府信息公开义务或在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益。

2. 法定途径

行政复议、行政诉讼。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国政府信息公开条例》。

4. 处理建议

公民、法人或者其他组织对国家民委政府信息公开事项存在异议，可以自知道之日起 60 日内向国家民委申请行政复议，但法律规定的申请期限超过 60 天的除外。

国家民委收到行政复议申请后，在 5 个工作日内进行形式审查，作出是否受理的决定。决定不予受理的，应书面告知申请人。对受理的，自受理申请之日起 60 日内作出行政复议决定；但法律规定的行政复议期限少于 60 日的除外。情况复杂，不能在规定的期限内作出行政复议决定的，经国家民委负责人批准，可以适当延长，并将延期原因告知申请人和被申请人；但是延长期限最多不超过 30 日。国家民委作出行政复议决定时，将制作行政复议文书，并加盖行政复议专用印章。

公民、法人或者其他组织不服国家民委行政复议决定的，可在收到复议决定书之日起 15 日内向人民法院提起行政诉讼。国家民委逾期不作决定的，申请人可以在复议期满 15 日内向人民法院提起行政诉讼；也可以向国务院申请裁决，国务院依照《中华人民共和国行政复议法》的规定作出最终裁决。

信访事项三：国家民委系统有关劳动人事争议

1. 具体争议

国家民委机关公务员或参照公务员法管理的事业单位工作人员对涉及本人的人事处理不服，国家民委其他直属单位工作人员与国家民委及委属单位因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，或者因除名、辞退和辞职、离职发生的争议等。

2. 法定途径

复核、申诉、调解、仲裁、行政诉讼。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《事业单位人事管理条例》《公务员申诉规定》《劳动人事争议仲裁办案规则》等。

4. 处理建议

发生劳动争议，劳动者可以与用人单位协商，也可以请工会或者第三方共同与用人单位协商，达成和解协议。如当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向调解组织申请调解。

自劳动争议调解组织收到调解申请之日起 15 日内未达成调解协议或劳动争议相关方不愿调解、调解不成或达成调解协议后不履行的，当事人可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁，劳动争议申请仲裁的时效期间为 1 年。仲裁时效期间从当事人知道或者应当知道其权利被侵害之日起计算。

对劳动争议仲裁委员会不予受理或者逾期未作出决定的，当事人可以就该劳动争议事项向人民法院提起行政诉讼；劳动者对仲裁裁决不服的，除另有规定的，可以自收到仲裁裁决书之日起 15 日内向人民法院提起行政诉讼。

信访事项四：有关检举控告、申诉、批评与建议

1. 举报内容

对国家民委系统党组织、党员和行政监察对象的检举、控告；国家民委系统党员和行政监察对象不服处分的申诉；对国家民委系统廉政建设工作的意见、建议。

2. 法定途径

纪检监察举报。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国行政监察法》《行政机关公务员处分条例》《中国共产党章程》《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党纪律处分条例》《党政领导干部选拔任用工作条例》《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《中共国家民委党组关于规范退（离）休领导干部在社会团体兼职问题的通知》（民党发〔2014〕29号）等。

4. 处理建议

收到举报信件后，根据举报内容，由国家民委负责纪律检查和行政监察工作的有关部门按照规定办理。对实名举报信件，调查结束后，应将有关情况反馈举报人。

公安部关于依法办理涉法涉诉信访事项的通知

(摘 录)

一、各级公安机关对上级转交或本级接收的涉法涉诉信访事项，要及时审查、甄别。属于本级公安机关正在办理中的行政、刑事、行政复议、国家赔偿案件，或对本级公安机关已办结的行政、刑事、行政复议、国家赔偿案件不服，依照相关法律法规有相应法定救济途径的，导入法定程序办理。对于其他属于本级公安机关职权范围，无法通过法定途径解决的信访事项，按照《信访条例》《公安机关信访工作规定》办理。

二、将涉法涉诉信访事项导入法定程序办理，要及时告知信访人。公安机关已依法出具决定书、通知书等法律文书，且法律文书中载明法律救济权利内容的，直接告知信访人按照法律文书载明的方式救济；公安机关未出具法律文书或出具的法律文书未载明法律救济权利内容的，应书面告知信访人按照法定救济途径向有关部门提出。

三、对具有下列情形之一的，导入法定程序，依法办理：

(一)对公安机关正在办理的行政、刑事、行政复议、国家赔偿案件，信访人要求了解案件办理情况和结果的；

(二)对公安机关正在办理的刑事案件，信访人对有关办案程序提出复议、复核的；

(三)对公安机关行政处罚、行政许可、行政强制措施等不服，信访人要求公安机关复议的；

(四)对公安机关火灾、交通事故认定及委托鉴定等不服，信访人要求公安机关复核或重新鉴定的；

(五)对公安机关及民警违法行使职权，造成损害，信访人要求依法取得国家赔偿的；

(六)对刑事诉讼法第 115 条规定的公安机关违法侦查活动或违法采取刑事强制措施，信访人向公安机关申诉、控告的；

(七)其他需要导入法定程序的事项。

四、对具有下列情形之一的，告知信访人向人民检察院提出：

（一）控告公安民警涉嫌利用职权实施非法拘禁、非法搜查、刑讯逼供、暴力取证、虐待被监管人、报复陷害等侵犯公民人身权利、民主权利的违法行为，或涉嫌渎职犯罪，信访人要求追究刑事责任的；

（二）认为公安机关对应当立案侦查的案件而不立案侦查，信访人要求立案监督的；

（三）针对刑事诉讼法第 115 条规定的公安机关违法侦查活动或违法采取刑事强制措施，信访人向公安机关申诉、控告后，对处理决定仍不服或未在规定时间内得到答复的；

（四）公安机关办理的刑事案件，人民检察院已提起公诉或作出不起诉决定，信访人对案件事实、证据提出异议的；

（五）其他属于人民检察院职权范围的事项。

五、对具有下列情形之一的，告知信访人向人民法院提出：

（一）对公安机关行政处罚、行政许可、行政强制措施等不服，信访人不愿申请行政复议的；

（二）对公安机关办理的行政复议、国家赔偿案件，信访人对结论仍不服提出诉求的；

（三）公安机关对造成损害赔偿纠纷的火灾、交通事故等已作出认定，或是对违法行为造成的损害赔偿纠纷调解不成，信访人要求获得民事赔偿的；

（四）属于公安机关和内部工作人员民事侵权、劳动合同纠纷等问题的；

（五）公安机关办理的刑事案件，人民法院已作出生效判决、裁定的；

（六）属于告诉才处理的刑事案件，信访人要求公安机关处理的；

（七）其他属于人民法院职权范围的事项。

民政部关于推进通过法定途径 分类处理信访投诉请求工作的实施意见

(试行)

各省、自治区、直辖市民政厅(局),各计划单列市民政局,新疆生产建设兵团民政局;各司(局),全国老龄办,各直属单位:

根据党的十八大和十八届三中、四中全会精神,为了进一步厘清信访与其他法定途径之间的受理范围,对信访人反映的问题,通过相关法律法规规定的“法定途径”进行合理分流、依法处理,强化法律在化解矛盾中的权威地位,保障合理合法诉求依照法律规定和程序得到合理合法的结果,现就推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作提出如下实施意见。

一、做好信访投诉请求和法定途径的分类梳理

(一)明确信访投诉请求分类。按照信访目的,信访人通过信访渠道反映的问题(包括反映的情况,提出的建议、意见或投诉请求)主要分为申诉求决类、揭发控告类、意见建议类、信息公开类。意见建议类因无其他明确的法定途径,可不列入分类梳理范围。重点对申诉求决类、揭发控告类、信息公开类投诉请求进行分类梳理,要根据信访人诉求主体、具体目的,做好正常民政业务办理与信访、涉法涉诉信访与普通信访、能够通过其他法定途径处理的信访与一般信访的区分,厘清信访受理范围,为依法导入不同法定途径提供依据。

(二)明确法定途径分类。各级民政部门要结合实际,对民政领域处理信访投诉请求涉及到的法定途径进行梳理。对申请申报办理民政业务的投诉请求,按权力法定要求梳理清单,明晰相关权责要求及办理流程;对不服民政部门及工作人员职务行为的信访投诉请求,以法律法规为依据,逐一对应列出可能的司法及其他法定救济途径清单。各地可根据本部门具体职能和信访投诉请求类型,细化明确处理问题可能的法定

途径。对信访人提出的投诉请求，能够通过信访途径以外的法定途径处理的，导入这些法定途径依法按程序处理。

二、分类导入相应的法定途径办理

（三）引导到民政法定业务办理途径。对应当通过行政许可、行政给付、行政确认等法定途径申请申报办理民政业务的，按照法定职责或权力清单，引导通过相应途径办理；检举控告违法行为，要求民政部门给予行政处罚的，引导通过行政处罚途径处理；举报干部违规违纪的，引导通过纪检监察途径处理；要求政府信息公开的，引导通过政府信息公开途径办理。

（四）引导到司法及其他法定救济途径。对不服民政部门作出的具体行政行为的，引导通过行政复议、行政诉讼等法定途径处理。民政系统内干部职工对机关、事业单位作出的人事处理决定不服的，引导通过申诉途径处理；民政系统内单位与工作人员之间的劳动人事争议，引导通过调解仲裁途径处理。其他属于政法机关管辖的，引导通过司法程序或相应法定救济途径处理。引导通过上述法定途径处理信访投诉请求，应当提示信访人必须在符合法律法规规定的申请（起诉、申诉等）主体、受理范围、程序和时限等条件下提出。

（五）依法做好信访投诉请求办理工作。对属于民政部门职权范围，无法导入其他法定途径处理的信访投诉请求，依照《信访条例》《民政信访工作办法》及相关规定办理。

三、加强民政系统内外的衔接配合

（六）加强部门内分工协作。各级民政部门信访工作领导小组要把此项工作作为信访工作制度改革的核心内容和重要抓手，指导、协调各内设机构严格按照权限和程序履行职责，畅通依法办事的路径，加强各环节之间的衔接配合，防止信访投诉请求在部门内部空转。信访工作机构要负责做好分流、引导工作，提高窗口服务质量，推动信访投诉请求通过法定途径分类处理。其它内设机构要负责做好与业务职能相关信访投诉请求法定途径的判定及处理工作，从源头上推动信访投诉请求通过法定途径处理。

（七）加强系统协调联动工作。各级民政部门要统一认识，系统联动规范信访受理范围，推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作。

特别是基层民政部门要强化责任，落实首问负责制，从初信初访入手，做好信访投诉请求分类引导工作，让群众的合法诉求能够及时通过法定程序得到处理。

（八）加强民政部门与相关部门的协调配合。各级民政部门要加强与本级党委、政府信访部门及其他部门的联系沟通，协调配合做好通过法定途径分类处理信访投诉请求工作。对涉及多个部门、疑难复杂的信访投诉请求，可报请同级信访工作联席会议协调处理，与相关部门共同做好判定、引导和相关处理工作。

四、加强宣传引导和督促检查

（九）加强宣传引导。各级民政部门要采取多种方式加强宣传，并将本级民政部门通过法定途径处理的信访投诉请求清单公开发布。民政系统干部要认识到通过法定途径分类处理信访投诉请求，推进信访工作法治化建设是各个部门、每名干部的共同责任，学会运用法治思维和法治方式处理信访中反映出的矛盾和问题，依法保障群众的合法权益。引导群众学法、用法，养成办事依法、遇事找法、处理问题靠法的自觉，依法维护自身权益。

（十）加强督促检查。各级民政部门要制定符合本单位实际、操作性强的实施办法，有计划地组织落实。民政部和省级民政部门要加强指导，采取专项督查、典型引导等方式，推动工作有序开展。与信访工作制度改革和法治建设同步，坚持边实践、边总结，不断完善推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的做法，探索建立长效工作制度和机制。

本意见附发初步分类梳理的《民政领域通过法定途径处理的信访投诉请求清单》，请参照制定本级民政部门通过法定途径处理的信访投诉请求清单或工作细则。

附件：民政领域通过法定途径处理的信访投诉请求清单

民政部
2015年2月16日

民政领域通过法定途径处理的 信访投诉请求清单

一、申诉求决类投诉请求

申诉求决，是指公民、法人或其他组织依据法律法规或组织章程规定，向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉，要求重新做出处理或解决矛盾纠纷。

（一）不服民政部门作出的行政许可行为

1. 具体投诉请求

不服民政部门作出的以下行政许可行为（见下表）：

序号	行政许可行为内容	业务类别
1	社会团体、基金会、民办非企业单位、外国商会成立登记	民间组织管理
2	社会团体、基金会、民办非企业单位、外国商会变更登记	
3	社会团体、基金会、民办非企业单位、外国商会注销登记	
4	养老机构设立、变更、注销许可	社会福利和慈善事业
5	社会福利机构审批	
6	假肢和矫形器（辅助器具）生产装配企业资格认定	
7	建设殡仪服务站、骨灰堂、公墓审批	社会事务

2. 法定途径

申请行政复议、提起行政诉讼。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政许可法》《社会团体登记管理条例》《民办非企业单位

登记管理暂行条例》《基金会管理条例》《中华人民共和国老年人权益保障法》《养老机构设立许可办法》《社会福利机构管理暂行办法》《假肢和矫形器（辅助器具）生产装配企业资格认定办法》《殡葬管理条例》等。

（二）不服民政部门作出的行政给付行为

1. 具体投诉请求

不服民政部门作出的以下行政给付行为（见下表）：

序号	行政给付行为内容	业务类别
1	优待金及残疾抚恤金、死亡抚恤金发放	优抚安置 优抚安置
2	优抚对象生活补助金、安排工作退役士兵待安置期生活补助金发放	
3	自然灾害生活救助资金发放	救灾
4	救灾捐赠资金发放	
5	最低生活保障、特困人员供养、医疗救助、临时救助等对象认定、待遇给付及终止	社会救助
6	孤儿基本生活费发放	社会福利和慈善事业
7	为生活无着的流动人员提供生活救助、返乡救助等救助保护	社会事务

2. 法定途径

申请行政复议、提起行政诉讼。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《军人抚恤优待条例》《烈士褒扬条例》《伤残抚恤管理办法》《退役士兵安置条例》《自然灾害救助条例》《中华人民共和国公益事业捐赠法》《救灾捐赠管理办法》《社会救助暂行办法》《国务院办公厅关于加强孤儿保障工作的意见》（国办发〔2010〕54号）《城市生活无着的流浪乞讨人员救助管理办法》等。

（三）不服民政部门作出的行政确认为行为

1. 具体投诉请求

不服民政部门作出的以下行政确认行为（见下表）：

序号	行政确认行为内容	业务类别
1	公益性捐赠税前扣除资格确认（联合确认）	民间组织管理
2	伤残等级评定、调整	优抚安置
3	评定和追认烈士	
4	福利企业资格认定	社会福利和慈善事业
5	婚姻登记	社会事务
6	收养登记	

2. 法定途径

申请行政复议，提起行政诉讼、民事诉讼（婚姻登记当事人认为婚姻行为存在无效情形的，可以依法提起民事诉讼，要求确认婚姻行为无效）。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国民事诉讼法》《财政部国家税务总局民政部关于公益性捐赠税前扣除有关问题的通知》（财税〔2008〕160号）《财政部国家税务总局民政部关于公益性捐赠税前扣除有关问题的补充通知》（财税〔2010〕45号）《军人抚恤优待条例》《伤残抚恤管理办法》《烈士褒扬条例》《民政部关于印发〈福利企业资格认定办法〉的通知》（民发〔2007〕103号）《中华人民共和国民法通则》《中华人民共和国婚姻法》《婚姻登记条例》《中华人民共和国收养法》《中国公民收养子女登记办法》《外国人在中华人民共和国收养子女登记办法》等。

（四）不服民政部门作出的行政处罚行为

1. 具体投诉请求

不服民政部门对本清单第二部分第一项所列违法行为作出的行政处罚行为。

2. 法定途径

申请行政复议、提起行政诉讼。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政处罚法》《社会团体登记管理条例》《民办非企业单位登记管理暂行条例》《基金会管理条例》《基金会信息公布办法》《军人抚恤优待条例》《退役士兵安置条例》《烈士褒扬条例》《社会救助暂行办法》《城市居民最低生活保障条例》《行政区域界线管理条例》《行政区域界线界桩管理办法》《中华人民共和国老年人权益保障法》《社会福利机构管理暂行办法》《养老机构设立许可办法》《养老机构管理办法》《彩票管理条例》《殡葬管理条例》等。

(五) 民政系统内公务员、事业单位人员对机关、事业单位作出的人事处理决定不服

1. 具体投诉请求

公务员对涉及本人的有关人事处理不服、事业单位工作人员对涉及本人的考核结果、处分决定等不服。

2. 法定途径

内部申诉。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国公务员法》《中共中央组织部人力资源社会保障部关于印发〈事业单位工作人员申诉规定〉的通知》(人社部发〔2014〕45号)等。

(六) 民政系统内单位与工作人员之间发生的劳动人事争议

1. 具体争议

因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同,或者因除名、辞退和辞职、离职发生的争议等。

2. 法定途径

申请调解仲裁。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《事业单位人事管理条例》《劳动人事

争议仲裁办案规则》《中共中央组织部人事部总政治部关于印发〈人事争议处理规定〉的通知》（国人部发〔2007〕109号）《中共中央组织部人力资源社会保障部总政治部关于修改〈人事争议处理规定〉的通知》（人社部发〔2011〕88号）等。

二、揭发控告类投诉请求

揭发控告，是指向行政机关、司法机关等反映公民、法人或其他组织违法违纪事实或提供线索，要求依法制止、惩处或赔偿。

（一）检举控告违法行为，要求民政部门作出行政处罚行为

1. 投诉的违法行为（见下表）

序号	投诉的违法行为	业务类别
1	社会团体自取得《社会团体法人登记证书》之日起1年未开展活动的行为	民间组织管理
2	社会团体涂改、出租、出借《社会团体法人登记证书》的行为	
3	社会团体出租、出借社会团体印章的行为	
4	社会团体拒不接受监督检查的行为	
5	社会团体不按照规定接受监督检查的行为	
6	社会团体超出章程规定的宗旨和业务范围进行活动的行为	
7	社会团体不按照规定办理变更登记的行为	
8	社会团体对分支机构、代表机构疏于管理，造成严重后果的行为	
9	社会团体从事营利性的经营活动的行为	
10	侵占、私分、挪用社会团体资产的行为	
11	侵占、私分、挪用社会团体所接受的捐赠、资助的行为	
12	社会团体违反国家有关规定接受、使用捐赠、资助的行为	

序号	投诉的违法行为	业务类别
13	民办非企业单位涂改、出租、出借民办非企业单位登记证书的行为	民间组织管理
14	民办非企业单位出租、出借民办非企业单位印章的行为	
15	民办非企业单位超出其章程规定的宗旨和业务范围进行活动的行为	
16	民办非企业单位拒不接受监督检查的行为	
17	民办非企业单位不按照规定接受监督检查的行为	
18	民办非企业单位不按照规定办理变更登记的行为	
19	民办非企业单位设立分支机构的行为	
20	民办非企业单位从事营利性的经营活动的行为	
21	侵占、私分、挪用民办非企业单位的资产的行为	
22	侵占、私分、挪用民办非企业单位所接受的捐赠、资助的行为	
23	民办非企业单位违反国家规定收取费用、筹集资金的行为	
24	民办非企业单位违反国家规定接受、使用捐赠、资助的行为	
25	基金会、境外基金会代表机构自取得登记证书之日起 12 个月内未按章程规定开展活动的行为	
26	基金会、境外基金会代表机构符合注销条件，不按照《基金会管理条例》的规定办理注销登记仍继续开展活动的行为	
27	基金会、境外基金会代表机构未按照章程规定的宗旨和公益活动的业务范围进行活动的行为	

序号	投诉的违法行为	业务类别	
28	基金会、境外基金会代表机构在填制会计凭证、登记会计账簿、编制财务会计报告中弄虚作假的行为	民间组织管理	
29	基金会、境外基金会代表机构不按照规定办理变更登记的行为		
30	基金会、境外基金会代表机构未按照《基金会管理条例》的规定完成公益事业支出额度的行为		
31	基金会、境外基金会代表机构未按照《基金会管理条例》的规定接受年度检查的行为		
32	基金会、境外基金会代表机构年度检查不合格的行为		
33	基金会、境外基金会代表机构不履行信息公布义务的行为		
34	基金会、境外基金会代表机构公布虚假信息的行为		
35	外国商会违反《外国商会管理暂行规定》的有关行为		
36	负有优抚对象优待义务的单位不履行优待义务，经责令限期履行后逾期仍未履行的行为		优抚安置
37	冒领抚恤金、优待金、补助金的行为		
38	优抚对象虚报病情骗取医药费的行为		
39	出具假证明，伪造证件、印章骗取抚恤金、优待金、补助金的行为		
40	接收安置退役士兵的单位违反《退役士兵安置条例》的规定，拒绝或者无故拖延执行人民政府下达的安排退役士兵工作任务，经责令限期改正但逾期不改的行为		

序号	投诉的违法行为	业务类别
41	接收安置退役士兵的单位违反《退役士兵安置条例》的规定，未依法与退役士兵签订劳动合同、聘用合同，经责令限期改正但逾期不改的行为	
42	接收安置退役士兵的单位违反《退役士兵安置条例》的规定，因其残疾与残疾退役士兵解除劳动关系或者人事关系，经责令限期改正但逾期不改的行为	
43	退役士兵弄虚作假骗取安置待遇的行为	
44	采取虚报、隐瞒、伪造等手段，骗取享受城市居民最低生活保障待遇的行为	社会救助
45	在享受城市居民最低生活保障待遇期间家庭收入情况好转，不按规定告知管理审批机关，继续享受城市居民最低生活保障待遇的行为	
46	采取虚报、隐瞒、伪造等手段，骗取最低生活保障、特困人员供养、医疗救助、临时救助等资金、物资或者服务的行为	
47	故意损毁或者擅自移动界桩的行为	区划地名
48	故意损毁或者擅自移动其他行政区域界线标志物的行为	
49	擅自编制行政区域界线详图的行为	
50	绘制的地图的行政区域界线画法与行政区域界线详图画法不一致的行为	
51	指使他人故意损毁界桩的行为	
52	未经许可设立养老机构，经责令依法补办相关手续后逾期达不到法定条件的行为	
53	社会福利机构违反国家关于老年人、残疾人和孤儿权益保护的法律法规，侵害服务对象合法权益的行为	

序号	投诉的违法行为	业务类别
54	社会福利机构未取得《社会福利机构设置批准证书》擅自执业的行为	社会福利和慈善事业
55	社会福利机构进行非法集资的行为	
56	社会福利机构未办理变更手续,其活动超出许可范围的行为	
57	社会福利机构其他违法侵权行为	
58	养老机构未依法履行变更手续的行为	
59	养老机构未依法履行终止手续的行为	
60	养老机构涂改、倒卖、出租、出借、转让设立许可证的行为	
61	养老机构未与老年人或者其代理人签订服务协议的行为	
62	养老机构与老年人或者其代理人签订服务协议不符合规定的行为	
63	养老机构未按照国家有关标准和规定开展服务的行为	
64	养老机构配备人员的资格不符合规定的行为	
65	养老机构向负责监督检查的民政部门隐瞒有关情况、提供虚假材料或者拒绝提供反映其活动情况真实材料的行为	
66	养老机构利用养老机构的房屋、场地、设施开展与养老服务宗旨无关的活动的行为	
67	养老机构歧视、侮辱、虐待或遗弃老年人以及其他侵犯老年人合法权益的行为	
68	养老机构擅自暂停或者终止服务的行为	
69	养老机构存在法律、法规、规章规定的其他违法行为	

序号	投诉的违法行为	业务类别
70	彩票代销者委托他人代销彩票的行为	社会福利和慈善事业
71	彩票代销者转借、出租、出售彩票投注专用设备的行为	
72	彩票代销者进行虚假性、误导性宣传的行为	
73	彩票代销者以诋毁同业者等手段进行不正当竞争的行为	
74	彩票代销者向未成年人销售彩票的行为	
75	彩票代销者以赊销或者信用方式销售彩票的行为	
76	未经批准，擅自兴建殡葬设施的行为	社会事务
77	墓穴占地面积超过省、自治区、直辖市人民政府规定的标准的行为	
78	制造、销售不符合国家技术标准的殡葬设备的行为	
79	制造、销售封建迷信殡葬用品的行为	

2. 法定途径

行政处罚举报。

3. 主要政策法规依据

《社会团体登记管理条例》《民办非企业单位登记管理暂行条例》《基金会管理条例》《基金会信息公布办法》《军人抚恤优待条例》《退役士兵安置条例》《烈士褒扬条例》《社会救助暂行办法》《城市居民最低生活保障条例》《行政区域界线管理条例》《行政区域界线界桩管理办法》《老年人权益保障法》《社会福利机构管理暂行办法》《养老机构设立许可办法》《养老机构管理办法》《彩票管理条例》《殡葬管理条例》等。

(二) 检举民政部门及其工作人员违反行政纪律的行为

1. 具体投诉请求

反映民政部门工作人员旷工或因公外出逾期不归造成不良影响；违

反法定权限实施行政许可；违反规定办理招标投标；违反规定向法人摊派或收取财物等。

2. 法定途径

行政监察举报。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政监察法》《行政机关公务员处分条例》等。

（三）检举民政部门党员干部违规违纪问题

1. 具体投诉请求

反映党员干部热衷虚名造政绩、树“形象”，脱离实际，脱离群众；买官买官，任人唯亲，违规提拔干部；插手工程建设项目，为亲属或关系户谋取利益；多占住房、超标配车，公款吃喝旅游，生活奢靡等。

2. 法定途径

纪律检查举报。

3. 主要政策法规依据

《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《党政领导干部选拔任用工作条例》等。

三、信息公开类投诉请求

政府信息公开，是指行政机关应公民、法人或其他组织的申请，依法公开由其在履职过程中制定或者获取的，以一定形式记录、保存的信息。

（一）申请信息公开的，根据《政府信息公开条例》第4条规定，应向各级人民政府及县级以上人民政府部门信息公开工作机构提出。

（二）认为行政机关不依法履行政府信息公开义务的，根据《政府信息公开条例》第33条第1款规定，可以向上级行政机关、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。

（三）认为行政机关在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的，根据《政府信息公开条例》第33条第2款规定，可以依法申请行政复议或者行政诉讼。

司法行政系统通过法定途径分类处理信访 投诉请求一览表

业务类别	信访投诉请求	法定途径	法律法规规章依据
监狱管理	对罪犯在劳动中致伤、致残或者死亡处理有异议	依法向监狱管理机构申诉	《监狱法》、《罪犯工伤补偿办法（试行）》、《监狱罪犯死亡处理规定》
	监狱及其工作人员违法行使职权侵犯罪犯合法权益，造成损害，提出赔偿请求	①向检察机关控告、举报和申诉	《人民检察院监狱检察办法》
		②依法向监狱管理机构提出赔偿请求，赔偿请求人对赔偿决定持有异议的，可以向上一级司法行政机关提出复议	《司法行政机关行政赔偿、刑事赔偿办法》、《监狱罪犯死亡处理规定》、《国家赔偿法》
		③向有管辖权的法院申请国家赔偿	《国家赔偿法》
	在办理减刑、假释、暂予监外执行中存在违法违规违纪行为	①依法向司法行政机关反映	《刑法》、《刑事诉讼法》、《监狱法》、《暂予监外执行规定》、《监狱提请减刑假释工作程序规定》、
			②向检察机关控告、举报和申诉

业务类别	信访投诉请求	法定途径	法律法规规章依据
戒毒管理	强制隔离戒毒所及其工作人员违法行使职权侵犯强制戒毒人员合法权益，造成损害，提出赔偿请求	①依法向司法行政戒毒管理机关提出赔偿请求，赔偿请求人对赔偿决定持有异议的，依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼	《禁毒法》、《国家赔偿法》、《行政诉讼法》、《戒毒条例》、《司法行政机关强制隔离戒毒工作规定》、《强制隔离戒毒人员死亡处理规定》、《司法行政机关行政赔偿、刑事赔偿办法》
		②向有管辖权的法院申请国家赔偿	《国家赔偿法》
	在办理所外就医，提前或延期解除强制隔离戒毒中存在违法违纪行为	依法向司法行政戒毒管理机关反映	《禁毒法》、《戒毒条例》、《司法行政机关强制隔离戒毒工作规定》
司法鉴定	超出登记的业务范围或者执业类别从事司法鉴定活动的；违反司法鉴定程序规则从事鉴定活动的；因不负责任给当事人合法权益造成损失的；违反司法鉴定机构收费管理规定的；司法鉴定机构无正当理由拒绝接受司法鉴定委托的；司法鉴定人私自接受鉴定委托的；司法鉴定机构经人民法院通知，无正当理由拒绝出庭作证的；司法鉴定人故意做虚假鉴定的；其他违反司法鉴定管理规定的行为	依法向司法鉴定机构住所地或者司法鉴定人执业机构所在地的县级以上司法行政机关投诉，导入司法行政机关法定程序。不服司法行政机关投诉处理结果的，依法向同级人民政府或者上一级司法行政机关申请行政复议，也可以依法直接向有管辖权的人民法院提起行政诉讼；经行政复议仍然不服的，依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼	《全国人民代表大会常务委员会关于司法鉴定管理问题的决定》、《司法鉴定机构登记管理办法》、《司法鉴定人登记管理办法》、《司法鉴定程序通则》、《司法鉴定执业活动投诉处理办法》、《行政复议法》、《行政诉讼法》

业务类别	信访投诉请求	法定途径	法律法规规章依据
		通过法庭质证解决, 或向办案机关申请重新鉴定、补充鉴定	《刑事诉讼法》、《民事诉讼法》、《行政诉讼法》、《全国人民代表大会常务委员会关于司法鉴定管理问题的决定》
律师	律师、律师事务所有违反《律师法》的行为	依法向律师事务所住所地或者律师执业机构所在地的县级以上司法行政机关投诉。不服司法行政机关投诉处理结果的, 依法向同级人民政府或者上一级司法行政机关申请行政复议, 也可以依法直接向有管辖权的人民法院提起行政诉讼; 经行政复议仍然不服的, 依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼	《律师法》、《律师和律师事务所违法行为处罚办法》、《司法行政机关行政复议应诉工作规定》、《行政复议法》、《行政诉讼法》
	对律师服务合同的投诉	①向律师协会投诉、申请调解 ②向有管辖权的人民法院提起民事诉讼	《律师服务收费争议调解规则(试行)》 《合同法》、《民事诉讼法》

业务类别	信访投诉请求	法定途径	法律法规规章依据
公证	公证员、公证机构有违反《公证法》的行为	依法向直接主管被投诉机构的司法行政机关,或者上一级司法行政机关投诉。不服司法行政机关投诉处理结果的,依法向同级人民政府或者上一级司法行政机关申请行政复议,也可以依法直接向有管辖权的人民法院提起行政诉讼;经行政复议仍然不服的,依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼	《公证法》、《公证机构执业管理办法》、《公证员执业管理办法》、《公证程序规则》、《公证投诉处理办法(试行)》、《行政复议法》、《行政诉讼法》
	公证书错误致当事人、利害关系人合法权益受到侵害	①向公证机构提出复查申请;如对公证机构做出的撤销或者不予撤销公证书的复查决定有异议,可以向公证协会投诉	《公证法》、《公证程序规则》、《公证复查争议投诉处理办法(试行)》
		②向有管辖权的人民法院提起诉讼	《公证法》、《关于审理涉及公证活动相关民事案件的若干规定》

业务类别	信访投诉请求	法定途径	法律法规规章依据
法律援助	申请法律援助	向法律援助机构提出	《法律援助条例》
	投诉违规收费等	依法向司法行政机关投诉,不服司法行政机关投诉处理决定的,向有管辖权的人民法院提起行政诉讼	《法律援助条例》、《法律援助投诉处理办法》、《关于民事诉讼法律援助工作的规定》、《关于刑事诉讼法律援助工作的规定》、《行政复议法》、《行政诉讼法》
信息公开	司法行政机关不依法履行政府信息公开义务	向上级行政机关、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报	《政府信息公开条例》
	司法行政机关在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益	依法申请行政复议或者行政诉讼	《政府信息公开条例》、《行政复议法》、《行政诉讼法》
其他	律师事务所及其律师、公证机构及其公证员、法律援助机构及其工作人员、受法律援助机构指派办理法律援助的有关机构及人员、司法鉴定机构及其司法鉴定人、基层法律服务所及其法律服务工作者对司法行政机关实施的行政许可、行政处罚等具体行政行为不服,或者认为司法行政机关行政许可、行政处罚、投诉处理等工作中存在不作为问题	依法向同级人民政府或者上一级司法行政机关申请行政复议,也可以依法直接向有管辖权的人民法院提起行政诉讼;对行政复议决定不服的,依法向有管辖权的人民法院提起行政诉讼	《行政复议法》、《行政诉讼法》

业务类别	信访投诉请求	法定途径	法律法规规章依据
	司法行政系统内单位与工作人员之间因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，或者因除名、辞退和辞职、离职等发生的劳动人事争议	申请调解仲裁	《劳动合同法》、《公务员法》、《劳动争议调解仲裁法》、《事业单位人事管理条例》、《劳动人事争议仲裁办案规则》、《人事争议处理规定》
	司法行政机关及其工作人员违法违纪	行政监察举报	《行政监察法》、《行政机关公务员处分条例》、《监狱和劳动教养机关人民警察违法违纪行为处分规定》
		纪律检查举报	《中国共产党纪律处分条例》、《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》

财政部分类处理信访投诉请求的 主要法定途径及相关法律法规依据清单目录

根据《信访条例》和《财政部信访工作办法》的有关规定，对照国家信访局《分类处理信访投诉请求的主要法定途径及相关法律法规依据》，经对信访人向我部反映的问题和解决途径进行分类梳理，提出以下清单目录。

一、申诉求决类

（一）仲裁

主要法律依据：《会计法》《注册会计师法》《劳动合同法》《劳动争议调解仲裁法》等。

例如：

1. 反映会计人员受打击报复，依据《劳动合同法》《劳动争议调解仲裁法》的相关规定引导其向劳动争议仲裁委员会申请仲裁，或依据《会计法》的相关规定向其单位所在地纪检、监察、司法部门反映。

2. 会计师事务所从业人员因与事务所订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，或因除名、辞退或辞职、离职发生的争议等，依据《劳动争议调解仲裁法》，引导其向劳动争议仲裁委员会申请仲裁。

（二）行政复议

主要法律依据：《行政复议法》《会计法》《社会救助暂行办法》《代理记账管理办法》《会计从业资格管理办法》等。

例如：

1. 申请或者已获得社会救助的家庭或者人员，对社会救助管理部门在低保、临时救助、农村危改房改造等社会救助工作中的申请受理、资格认定、补助发放等方面做出的具体行政行为不服，符合行政复议法定受理条件的，引导其向法定复议机关申请行政复议。

2. 反映对代理记账机构行政处罚有关问题，引导其向法定复议机关申请行政复议。

（三）行政许可和行政审批

主要法律依据：《行政许可法》《行政处罚法》《会计法》《注册会计师法》《财政违法行政处罚处分条例》《城市房地产管理法》《会计从业资格管理办法》《会计专业技术资格考试暂行规定》《注册会计师全国统一考试办法》《社会救助暂行办法》《国务院关于清理规范税收等优惠政策的通知》等。

例如：

1. 反映一些地区违规乱收费，越权取消、减免法定或中央设立的收费基金问题，对于地级市及下级政府的上述违规行政，引导其向省级财政、价格部门提出；对于省级政府或其部门的违规行为，引导其向上级行政机关或监察机关提出。

2. 反映会计资格考试、注册会计师考试，报名、成绩复核等问题，引导其向相关考试管理机构提出。

3. 反映会计人员继续教育过程中，培训机构选择、学分折算、免于继续教育等问题，引导其向会计从业资格归属管理的县级以上地方人民政府财政部门提出。

4. 反映会计从业资格证书调转过程中有关问题，引导其向调出地省级财政部门 and 调入地省级财政部门提出。

5. 反映会计专业技术资格证书发放、补办，咨询证书是否有效等问题，引导其向会计专业资格政府发放部门，即各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团人力资源和社会保障部门提出。

6. 反映弄虚作假骗取会计师资格及注册会计师转所、年检等问题，引导其向省级注册会计师协会提出。

（四）内部申诉

主要法律依据：《公务员法》《公务员申诉规定（试行）》《事业单位工作人员申诉规定》等。

例如：部内各单位工作人员对所受处分或处理不服时，引导其向原处理机关申请复核或向人事教育司、国家公务员局提出申诉。

（五）政府采购投诉、复查（复核、复审、复验）

主要法律依据：《政府采购法》等。

例如：

1. 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，引导其向具有法定管辖权的政府采购监督管理部门投诉。

2. 政府采购供应商反映采购文件、采购过程、成交结果的问题（未经质疑和投诉）、符合质疑条件的，引导其向采购人和采购代理机构质疑。

二、揭发控告类

（一）行政监察

主要法律依据：《行政监察法》《政府采购法》《财政违法行为处罚处分条例》《专业技术人员资格考试违纪违规行为处理规定》等。

1. 举报采购人、采购代理机构、供应商、评标委员会成员违法问题，引导其向政府采购监督管理部门反映。

2. 举办政府采购活动中国家机关、国家公务员和国家行政机关任命的其他人员违法问题，引导其向政府采购监督管理部门反映，由其移送监察部门处理。

3. 反映个别考生通过不正当途径取得会计资格考试报考资格问题，引导其向省级会计考试管理机构反映。

（二）行业自律惩戒

主要法律依据：《资产评估执业行为自律惩戒办法》（试行）《中国注册会计师协会会员执业违规行为惩戒办法》（2011年修订）等。

例如：

1. 反映资产评估师违反资产评估准则和执业纪律，应当根据情节轻重给予自律惩戒。

2. 反映注册会计师违反职业道德守则和业务准则（未达到《注册会计师法》进行行政处罚或进行刑事处罚的标准）的行为，引导其向省级协会反映。

3. 反映会计师事务所执业质量问题，但超过行政追诉期的，引导其向行业协会反映。

4. 反映会计师事务所内部管理问题、恶性竞争等行为，目前法律没有明确规定行政处罚依据的事项，引导其向行业协会反映。

（三）纪律检查

主要法律依据：《中国共产党纪律处分条例》《党政领导干部选拔任用工作条例》等。

例如：反映领导干部违反政治纪律、组织纪律、廉政纪律、财经纪律、工作纪律、生活纪律等方面的问题，导入纪律检查途径，由人事教育司、机关纪委、驻部监察局等单位进行处理。

三、信息公开类

主要法律依据：《政府信息公开条例》等。

例如：

1. 申请公开财政收支信息的，引导其向政府信息公开工作机构提出。
2. 申请公开会计资格考试、注册会计师考试试题、评分标准等信息，引导其向考试管理机构申请信息公开。

四、财政业务类

主要法律依据：《预算法》《税收征收管理法》等。

例如：

1. 申请中央财政专项资金，了解财政资金、项目的审批进度等，引导其通过正常的财政业务渠道反映。
2. 申请税收有关政策，引导其通过正常的财政或税务业务渠道反映。
3. 要求对有关规范性文件进行解释，引导其通过正常的财政业务渠道反映。

人社系统解决群众诉求途径宣传手册

人社系统解决群众诉求的途径主要有十项：

一、调解仲裁

★适用范围：主要针对在我国境内的用人单位与劳动者在劳动人事关系、劳动合同、聘用合同、劳动报酬、辞职辞退、工伤医疗费、经济补偿、赔偿金、工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护等方面发生的争议问题。

★优点：有利于维护劳动人事关系稳定。

★方法：由当事人向用人单位所在地或劳动合同履行地调解仲裁机构提出申请。

★提醒：发生劳动人事争议后，当事人可以向所在单位劳动人事争议调解组织或本单位所在地乡镇、街道调解组织申请调解，也可在当事人知道或者应当知道其权利被侵害之日起 1 年内向当地劳动人事争议仲裁机构申请仲裁。聘任制公务员与所在机关之间因履行聘任合同发生争议的，应当自争议发生之日起 60 日内向人事争议仲裁委员会申请仲裁。

二、劳动保障监察

★适用范围：主要负责对用人单位在制定内部劳动保障规章制度、与劳动者签订劳动合同、遵守禁止使用童工规定、遵守女职工和未成年工特殊劳动保护规定、遵守工作时间和休息休假规定、支付劳动者工资和执行最低工资标准、参加社会保险和缴纳社会保险费等情况，以及对职业介绍机构、职业技能培训机构和职业技能考核鉴定机构遵守国家有关职业介绍、职业技能培训和职业技能考核鉴定规定的情况进行监督检查，对违法行为有权制止，并责令改正。

★优点：劳动者申请行政机关履行保护其人身权利、财产权利的途径便捷、有效。

★方法：劳动者可以通过劳动保障监察举报投诉窗口、电话、信箱等多种渠道进行举报或投诉。任何组织或个人对违反劳动保障法律的行

为，可向劳动保障监察机构进行举报；劳动者对用人单位违反劳动保障法律、侵害其合法权益的行为，可向用工所在地劳动保障监察机构进行投诉。

★提醒：劳动者向劳动保障监察机构投诉，应当在用人单位发生违法行为侵害其合法权益的 2 年内提出。

三、行政复议

★适用范围：侵犯公民、法人或者其他组织合法权益的具体行政行为。

★方法：向行政部门提出申请。

★提醒：复议申请人可以自知道该具体行政行为之日起 60 日内提出行政复议申请。对县级以上人社部门行政行为不服的，可以向上一级人社部门申请复议，也可向该人社部门的本级人民政府申请复议。

四、劳动能力等级鉴定复核

★适用范围：不服设区的市级劳动能力鉴定委员会作出的鉴定结论。

★方法：用人单位或者职工可以向省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会提出再次鉴定申请。

★提醒：申请期限为收到该鉴定结论之日起 15 日内。省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会作出的劳动能力鉴定结论为最终结论。

五、申诉

★适用范围：公务员、事业单位工作人员不服人事处理决定等。

★方法：公务员可以自知道该人事处理之日起 30 日内向原处理机关申请复核；对复核结果不服的，可以自接到复核决定之日起 15 日内，按照规定向同级公务员主管部门或者作出该人事处理的机关的上一级机关提出申诉；也可以不经复核，自知道该人事处理之日起 30 日内直接提出申诉。

事业单位工作人员申请复核或者提出申诉、再申诉的时效期间为 30 日。复核的时效期间自申请人知道或者应当知道人事处理之日起计算；申诉、再申诉的时效期间自申请人收到复核决定、申诉处理决定之日起计算。

六、检举控告

★适用范围：人社部门及其工作人员的违法违纪行为。

★方法：向所在地行政机关检举控告。违反党纪的向纪检监察部门举报。

七、信息公开

★适用范围：获取相关政府信息。

★方法：按照“谁制作，谁公开”的原则，向县级以上人民政府人社部门申请获取可以公开的政策性文件等信息。

八、政策咨询

★适用范围：了解人社领域的行政法规、规章和规范性文件等内容。

★方法：拨打 12333 人力资源和社会保障咨询服务热线。

九、信访

★适用范围：主要用于反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，涉法涉诉问题除外。

★方法：采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向县级以上人社部门提出。

★提醒：信访人对行政机关作出的信访事项处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理行政机关的上一级行政机关复查；对复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查机关的上一级行政机关请求复核；对复核意见不服，仍然以同一事实和理由提出投诉请求的，各级人民政府信访工作机构和其他行政机关不再受理。

十、诉讼

★适用范围：不服仲裁裁决，或行政处理、处罚决定的。

★方法：依法向人民法院提起诉讼。

案例：

（一）工伤问题

张某，2012 年 1 月进入某建筑工程有限公司从事木工立模工作，公司为其办理并缴纳了工伤保险。2013 年 3 月，张某在工作中被脚手架打伤并住院治疗。由于公司担心申报工伤会被安监部门处罚，未给张某申请工伤认定。出院后，公司提出与张某协商私了，因双方未能就赔

偿金额达成一致，张某到相关部门上访，要求公司承担相关赔偿。经了解，信访部门工作人员告知张某，要求工伤赔偿必须先经社会保险行政部门进行工伤认定，并由劳动能力鉴定委员会确定伤残等级后，才能领取相关待遇。张某于 2013 年 6 月申请工伤认定，经社会保险行政部门认定为工伤，并由劳动能力鉴定委员会鉴定为伤残九级，社会保险经办机构支付了张某申请工伤认定后的医疗费用等相关待遇和一次性伤残补助金，公司支付了工伤认定前发生的医疗费用等相关待遇。2014 年 1 月，张某与公司签订的劳动合同期满，单位未续签劳动合同，张某不服，正式向劳动人事争议仲裁机构提出劳动人事仲裁申请。在仲裁员调解下，公司向张某支付了一次性就业补助金，配合张某在经办机构领取了一次性医疗补助金，办理了离职手续。

（二）克扣工资问题

刘某于 2008 年 8 月 13 日到某科技公司应聘就职，当日签订用工协议，约定月工资 3800 元。15 个工作日后，刘某被辞退。公司按 22.5 天的月薪天数计算出刘某工资为 2533 元，以刘某辱骂和欺骗公司领导等理由，扣发工资 1000 元，以误工半天为由扣 157 元，实际支付 1376 元。刘某不服，多次找公司领导未果，于是向劳动保障监察部门投诉，要求公司支付其克扣的工资。接到投诉后，劳动保障监察部门随即进行调查。经核实，刘某在该公司劳动 15 个工作日，月工资 3800 元，实际劳动报酬应按国家月计薪天数 20.83 天计算，应得 2736.4 元；该公司以辱骂和欺骗公司领导为由扣发刘某工资 1000 元没有法律依据；误工无考勤凭据，扣发工资 157 元无法律依据。因此，认定该公司克扣刘某工资 1360.4 元事实成立。2008 年 9 月 4 日，劳动保障监察部门依法下达《劳动保障监察限期责令改正通知书》，责令该公司在改正期限内支付克扣刘某的工资，但在规定的时间内该公司拒绝改正。2008 年 9 月 13 日，劳动保障监察部门依法下达《劳动保障监察行政处罚事先告知书》，拟对该公司在规定时间内拒绝改正的行为处以 2000 元罚款，并责令支付克扣刘某的工资。该公司辩称扣发刘某工资是依据公司的行政管理制度，法律上应予支持，克扣工资事实不成立，并补报了公司行政管理制度。经再次核查，该公司制定的行政管理制度没有证据证实其为法定程序制定，也无证据证明其已告知刘某。因此，劳动保障监察部门对该公司补

报的行政管理制度及辩称不予采信，依法责成其支付刘某被克扣工资，并作出罚款 2000 元的行政处罚决定。该公司在接到行政处罚决定书当日，缴纳了罚款，并支付了刘某被克扣的工资。

国土资源部办公厅关于推进通过法定途径 分类处理信访投诉请求工作的通知

各省、自治区、直辖市国土资源主管部门，新疆生产建设兵团国土资源局，各派驻地方的国家土地督察局，中国地质调查局及部其他直属单位，部机关各司局：

按照中央关于信访工作制度改革的要求，部制定了《国土资源领域通过法定途径分类处理的信访投诉请求清单及主要依据》，经部领导批准，现印发你们，并就有关工作提出以下意见：

一、充分认识通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的重要性和紧迫性。通过法定途径分类处理信访投诉请求工作，是落实依法治国要求和把信访纳入法治化轨道的一项重要举措，是信访工作制度改革的一项重要内容。各地区、各单位要高度重视，以“法治国土”建设为契机，切实把通过法定途径分类处理信访投诉请求工作纳入重要议事日程，摆上突出位置，不折不扣、迅速坚决地贯彻落实好这项任务，不断提高运用法治思维和法治方式做好信访工作的能力和水平。

二、及时制定并公布信访投诉请求分类处理清单。地方各级国土资源主管部门要按照当地党委政府的统一要求，根据国家信访局会同国务院法制办确定的判断“法定途径”的具体标准，认真梳理本行政区域国土资源领域信访投诉请求，在部下发清单的基础上，结合本地实际细化补充有关内容，制定本行政区域通过法定途径分类处理的信访投诉请求清单，通过门户网站、来访接待场所、新闻媒体等渠道，及时向社会公开，增加工作的透明度和公众知晓度。

三、严格按照法律规定分类处理信访投诉请求。各地区、各单位要加大工作力度，认真研究制定相关配套措施和工作细则，准确甄别群众信访投诉请求。对群众提出的信访投诉请求，能够通过法定途径解决的，要把法定途径作为应选项和必选项，坚定不移地导入法定途径依法按程序处理，坚决防止因为工作中出现困难和阻力而把法定途径作为可选

项、备选项的问题；不能通过法定途径解决、符合《信访条例》第十四条规定的，作为信访事项，按照《信访条例》的规定办理。

四、健全信访途径与其他法定途径有效衔接的工作机制。在部门、单位内部，要进一步明确信访工作机构与业务工作机构职责分工，加强衔接配合，形成完善的工作机制，凡是导入法定途径的信访事项，相关业务机构要承接好后续分类处理工作，强化“法定职责必须为”的意识，依法及时充分履行好国土资源部门职责；涉及其他部门的，要加强与信访部门、司法部门和其他业务部门的协调沟通，健全完善会商、转送、跟踪反馈等相关工作机制，共同做好工作，避免群众投诉无门导致矛盾积累和激化升级。

五、加强通过法定途径分类处理信访投诉请求的宣传引导工作。各地区、各单位要针对长期以来群众形成的“信访不信法”等习惯，耐心细致地做好信访群众的政策解释和说服劝导工作，不断强化法律在群众心目中化解矛盾的地位和权威；要通过宣传手册、视频、张贴流程图等通俗易懂的形式，宣传投诉请求的提出途径、依据的法律规定、解决问题的程序，让群众明白“该找谁、怎么办”，引导群众自觉自愿按照法定途径解决信访诉求。同时，要加强此项工作的教育培训，使广大干部职工掌握分类处理的工作要求，提高依法办事能力。

各省（区、市）国土资源主管部门要把通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的推进落实情况，作为考核评价信访工作的重要内容，加大对基层的工作指导和督促检查力度，推动工作有序开展，确保这一重要改革任务落地见效。要密切关注工作推进中出现的新情况、新问题，总结工作实践中涌现出的先进经验和好的做法，并及时向部办公厅反馈。部办公厅将适时组织督导检查。

附件：国土资源领域通过法定途径分类处理的信访投诉请求清单及
主要依据

国土资源部
2015年11月4日

国土资源领域通过法定途径 分类处理的信访投诉请求清单及主要依据

一、申诉求决类

申诉求决，是指公民、法人或其他组织依据法律法规或组织章程规定，向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉，要求重新做出处理或解决矛盾纠纷。

(一) 土地征收补偿

1. 具体申诉求决事项

序号	申诉求决事项
1	对土地征收补偿安置有异议，如：对被征土地地类、人均耕地面积、被征土地前三年平均年产值的认定有异议；对区片综合地价的适用标准和计算有异议等
2	对土地征收程序有异议，如：对用地报批前告知、确认、听证程序有异议；对征地过程中公告、登记程序有异议等
3	对土地征收决定有异议，如：对批准土地征收部门的审批权限有异议；对批准征收土地文件的真实性有异议；对批准文件涉及征地面积和范围有异议等

2. 法定途径

行政裁决行政复议行政诉讼。

3. 主要依据

①《中华人民共和国土地管理法》第四十四条、第四十五条、第四十六条、第四十七条，《中华人民共和国行政复议法》第六条、第七条、第八条、第十三条、第十四条，《中华人民共和国行政诉讼法》第二条、第十二条、第十三条、第二十条。

②《中华人民共和国土地管理法实施条例》(国务院令 第 256 号)

第二十五条、第二十六条、第四十五条,《征收土地公告办法》(国土资源部令第10号,2010年修正)第八条、第十五条。

③《国务院关于深化改革严格土地管理的决定》(国发〔2004〕28号)《国土资源部关于印发〈关于完善征地补偿安置制度的指导意见〉的通知》(国土资发〔2004〕238号)《关于开展制订征地统一年产值标准和征地区片综合地价工作的通知》(国土资发〔2005〕144号)《关于加快推进征地补偿安置争议协调裁决制度的通知》(国土资发〔2006〕133号)《国土资源部关于进一步做好征地管理工作的通知》(国土资发〔2010〕96号)《国务院法制办公室关于依法做好征地补偿安置争议行政复议工作的通知》(国法〔2011〕35号)。

(二) 权属争议

1. 具体申诉求决事项

序号	申诉求决事项
1	国有土地所有权与集体土地所有权争议
2	集体土地所有权争议
3	国有土地使用权争议
4	集体建设用地使用权争议
5	宅基地使用权争议
6	矿区范围争议

2. 法定途径

行政裁决行政确认行政复议行政诉讼。

3. 主要依据

①《中华人民共和国土地管理法》第十六条,《中华人民共和国矿产资源法》第四十九条,《中华人民共和国行政复议法》第六条、第七条、第八条,《中华人民共和国行政诉讼法》第二条、第十二条、第十三条、第二十条。

②《土地权属争议调查处理办法》(国土资源部令第17号)第五条、第九条、第三十一条。

(三) 不动产登记

1. 具体申诉求决事项

序号	申诉求决事项
1	认为不动产登记机构及其工作人员存在登记错误、不当履职、泄露登记资料信息等行为，损害申请人利益
2	对本人或他人不动产权证登记内容有异议，如认为登记的界址、空间界限、面积等登记事项有错误

2. 法定途径

国家赔偿行政确认行政复议行政诉讼。

3. 主要依据

①《中华人民共和国物权法》第十九条、第二十一条，《中华人民共和国行政复议法》第六条、第七条、第八条，《中华人民共和国行政诉讼法》第二条、第十二条、第十三条、第二十条。

②《不动产登记暂行条例》（国务院令 第 656 号）第二十九条、第三十条、第三十二条。

（四）矿山地质环境保护

1. 具体申诉求决事项

序号	申诉求决事项
1	认为矿业权人从事矿产资源勘查开采活动造成矿山地质环境破坏，以及由于矿山地质环境破坏给申请人生产、生活造成损失

2. 法定途径

民事诉讼行政处罚。

3. 主要依据

①《中华人民共和国矿产资源法》第三十二条。

②《矿山地质环境保护规定》（国土资源部令 第 44 号）第十七条、第二十三条、第三十一条、第三十三条。

（五）人事劳动争议

1. 具体申诉求决事项

序号	申诉求决事项
1	国土资源行政主管部门公务员、事业单位人员对机关、事业单位作出的考核结果、人事处分等人事处理决定不服
2	国土资源行政主管部门与国土资源行政主管部门公务员、事业单位人员因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，或者因除名、辞退和辞职、离职等发生的劳动人事争议

2. 法定途径

申诉仲裁民事诉讼。

3. 主要依据

①《中华人民共和国公务员法》第九十条、第九十一条，《中华人民共和国劳动合同法》第九十六条，《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第二条、第五条。

②《事业单位人事管理条例》（国务院令第 652 号）第三十七条、第三十八条，《劳动人事争议仲裁办案规则》（人力资源社会保障部令第 2 号）第二条，《事业单位工作人员处分暂行规定》（人力资源社会保障部令第 18 号）第二条、第三十九条、第四十条。

③《中共中央组织部人事部总政治部关于印发〈人事争议处理规定〉的通知》（国人部发〔2007〕109 号）《公务员申诉规定（试行）》（人社部发〔2008〕20 号）《中共中央组织部人力资源社会保障部总政治部关于修改〈人事争议处理规定〉的通知》（人社部发〔2011〕88 号）《事业单位工作人员申诉规定》（人社部发〔2014〕45 号）等。

二、揭发控告类

揭发控告，是指向行政机关、司法机关等反映公民、法人或其他组织违法违纪事实或提供线索，要求依法制止、惩处或赔偿的行为。

（一）破坏农用地

1. 具体举报事项

序号	举报事项
1	违反法律规定，占用耕地建窑、建坟或者擅自在耕地上建

	房、挖砂、采石、采矿、取土等，破坏种植条件
2	违反法律规定，占用基本农田建窑、建房、建坟、挖砂、采石、采矿、取土、堆放固体废弃物或者从事其他破坏基本农田，毁坏种植条件
3	建设项目施工和地质勘查临时占用耕地，临时用地期满之日起1年以上未恢复种植条件
4	因开发土地造成土地荒漠化、盐碱化
5	拒不履行土地复垦义务，经责令限期改正，逾期不改正

2. 法定途径

行政监察行政处罚立案侦查。

3. 主要依据

①《中华人民共和国土地管理法》第三十六条、第四十二条、第七十四条、第七十五条，《中华人民共和国刑法》第三百四十二条，《最高人民法院关于审理破坏土地资源刑事案件具体应用法律若干问题的解释》第三条、第八条、第九条，《最高人民法院、公安部关于印发〈最高人民法院公安部关于公安机关管辖的刑事案件立案追诉标准的规定（一）〉的通知》第六十七条。

②《中华人民共和国土地管理法实施条例》（国务院令 第 256 号）第二十八条、第四十条、第四十四条，《基本农田保护条例》（国务院令 第 257 号）第十一条、第十七条、第二十八条、第二十九条、第三十二条、第三十三条，《土地复垦条例》（国务院令 第 592 号）第二条、第三十七条。

（二）违法批地

1. 具体举报事项

序号	举报事项
1	无权批准征收、使用土地的单位或者个人非法批准占用土地

2	无权批准征收、使用土地的单位或者个人超越批准权限非法批准占用土地
3	无权批准征收、使用土地的单位或者个人不按照土地利用总体规划确定的用途批准用地
4	无权批准征收、使用土地的单位或者个人违反法律规定的程序批准征收、使用土地
5	没有新增建设用地计划指标擅自批准用地，或者没有新增建设占用农用地计划指标擅自批准农用地转用
6	违反有偿用地政策规定供应土地，违反招拍挂规定供应土地，违法低价供应土地，违反国家供地政策供应土地等

2. 法定途径

行政监察立案侦查国家赔偿。

3. 主要依据

①《中华人民共和国物权法》第一百三十七条，《中华人民共和国土地管理法》第四条、第十三条、第二十四条、第二十六条、第四十四条、第四十五条、第四十六条、第五十三条、第五十四条、第五十七条、第六十条、第六十一条、第六十二条、第七十三条、第七十八条，《中华人民共和国城市房地产管理法》第十三条，《中华人民共和国刑法》第四百一十条，《最高人民法院关于审理破坏土地资源刑事案件具体应用法律若干问题的解释》第四条、第六条、第七条、第九条，《最高人民法院关于审理破坏林地资源刑事案件具体应用法律若干问题的解释》第二条、第三条，《最高人民法院关于审理破坏草原资源刑事案件应用法律若干问题的解释》第三条。

②《中华人民共和国土地管理法实施条例》（国务院令 第 256 号）第十九条、第二十条、第二十二、第二十三、第二十四条。

③《违反土地管理规定行为处分办法》（监察部、人力资源社会保障部、国土资源部令 第 15 号）第四条、第五条、第六条、第七条、第八条、第九条、第十三条，《国土资源行政处罚办法》（国土资源部令 第 60 号）第五条、第六条，《土地利用年度计划管理办法》（国土资源部

令第 37 号)第十二条、第十三条,《协议出让国有土地使用权规定》(国土资源部令第 21 号)第五条、第九条、第十一条,《招标拍卖挂牌出让国有建设用地使用权规定》(国土资源部令第 39 号)第四条、第十条,《划拨用地目录》《限制用地项目目录(2012 年本)》《禁止用地项目目录(2012 年本)》,《工业项目建设用地控制指标》和系列工程项目建设用地指标。

(三) 违法占地

1. 具体举报事项

序号	举报事项
1	未经批准或者采取欺骗手段骗取批准,非法占用土地
2	农村村民未经批准或者采取欺骗手段骗取批准,非法占用土地建住宅
3	超过批准的数量或标准违法违规占用土地
4	依法收回国有土地使用权,当事人拒不交出土地
5	临时使用土地期满,拒不归还
6	不按照批准的用途使用国有土地
7	在临时使用的土地上修建永久性建筑物、构筑物

2. 法定途径

行政监察行政处罚立案侦查。

3. 主要依据

①《中华人民共和国土地管理法》第三十七条、第四十三条、第四十四条、第五十三条、第五十六条、第五十七条、第五十八条、第五十九条、第六十条、第六十一条、第六十二条、第六十四条、第七十六条、第七十七条、第七十八条、第八十条,《中华人民共和国城市房地产管理法》第二十六条、第四十四条,《中华人民共和国城乡规划法》第三十七条、第三十八条、第四十三条、第六十四条,《中华人民共和国刑法》第三百四十二条,《最高人民法院关于审理破坏土地资源刑事案件具体应用法律若干问题的解释》第三条、第八条、第九条,《最高人民法院关于审理破坏林地资源刑事案件具体应用法律若干问题的解释》第一条,《最高人民法院关于审理破坏草原资源刑事案件应用法律若干问

题的解释》第一条、第二条,《最高人民法院、公安部关于印发〈最高人民法院公安部关于公安机关管辖的刑事案件立案追诉标准的规定(一)〉的通知》第六十七条。

②《中华人民共和国土地管理法实施条例》(国务院令 第 256 号)第二十四条、第三十五条、第三十六条、第四十二条、第四十三条,《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》(国务院令 第 55 号)第十七条。

③《违反土地管理规定行为处分办法》(监察部、人力资源社会保障部、国土资源部令 第 15 号)第十条。

(四) 违法转让土地

1. 具体举报事项

序号	举报事项
1	买卖或者以其他形式非法转让土地
2	未经依法批准,违法转让以划拨方式取得的国有土地使用权
3	不符合法律法规规定的条件,违法转让以出让方式取得的国有土地使用权
4	将农民集体所有的土地的使用权违法出让、转让或者出租用于非农业建设

2. 法定途径

行政监察行政处罚立案侦查。

3. 主要依据

①《中华人民共和国土地管理法》第二条、第六十三条、第七十三条、第八十一条,《中华人民共和国城市房地产管理法》第三十七条、第三十八条、第三十九条、第四十条、第六十六条、第六十七条、第七十三条,《中华人民共和国刑法》第二百二十八条,《最高人民法院关于审理破坏土地资源刑事案件具体应用法律若干问题的解释》第一条、第二条、第八条,《最高人民法院、公安部关于印发〈最高人民法院公安部关于公安机关管辖的刑事案件立案追诉标准的规定(二)〉的通知》第八十条。

②《中华人民共和国土地管理法实施条例》(国务院令 第 256 号)

第三十八条、第三十九条,《中华人民共和国城镇国有土地使用权出让和转让暂行条例》(国务院令第 55 号)第十九条、第四十四条、第四十五条、第四十六条,《城市房地产开发经营管理条例》(国务院令第 248 号)第三十八条。

③《违反土地管理规定行为处分办法》(监察部、人力资源社会保障部、国土资源部令第 15 号)第十一条。

(五) 违法审批发放矿业权证

1. 具体举报事项

序号	举报事项
1	违法审批发放勘查许可证
2	违法审批发放采矿许可证

2. 法定途径

行政监察立案侦查。

3. 主要依据

《中华人民共和国矿产资源法》第十二条、第十五条、第十六条、第四十七条,《中华人民共和国行政许可法》第六十九条、第七十四条,《矿产资源勘查区块登记管理办法》(国务院令第 240 号)第三条、第四条,《矿产资源开采登记管理办法》(国务院令第 241 号)第三条、第二十五条。

(六) 违法勘查和违法开采

1. 具体举报事项

序号	举报事项
1	无证勘查和越界勘查
2	擅自进行滚动勘探开发、边探边采或者试采
3	无证采矿
4	越界采矿
5	破坏性采矿

注:

(1) 无证勘查和越界勘查主要包括: ①未取得勘查许可证擅自进

行勘查工作；②勘查许可证有效期已满，未办理延续登记手续而继续进行矿产资源勘查；③超越批准的勘查区块范围进行勘查工作等违法行为。

(2) 无证采矿主要包括：①未依法取得采矿许可证而擅自采矿；②采矿许可证有效期已满未办理延续登记手续继续采矿；③采矿许可证被依法注销、吊销后继续采矿；④未按采矿许可证规定的矿种采矿（共生、伴生矿除外）；⑤持勘查许可证采矿；⑥非法转让采矿权的受让方未进行采矿权变更登记采矿；⑦擅自进入国家规划矿区和对国民经济具有重要价值的矿区范围采矿；⑧擅自开采国家规定实行保护性开采的特定矿种；⑨其他未取得采矿许可证采矿的行为。

(3) 越界采矿指采矿权人擅自超出《采矿许可证》载明的矿区范围（含平面范围和开采深度）开采矿产资源的行為。

(4) 破坏性采矿指采矿权人违反矿产资源开发利用方案，采取不合理的开采方法、开采顺序等破坏性的开采方法开采矿产资源、造成矿产资源破坏的行为。

2. 法定途径

行政处罚立案侦查。

3. 主要依据

《中华人民共和国矿产资源法》第三条、第二十九条、第三十条、第三十九条、第四十条、第四十四条，《中华人民共和国刑法》第三百四十三条，《最高人民法院关于审理非法采矿、破坏性采矿刑事案件具体应用法律若干问题的解释》第三条、第五条、第六条、第七条，《最高人民法院、公安部关于印发〈最高人民法院公安部关于公安机关管辖的刑事案件立案追诉标准的规定（一）〉的通知》第六十八条、第六十九条，《中华人民共和国矿产资源法实施细则》（国务院令 152 号）第五条、第十八条、第四十二条，《地质勘查资质管理条例》（国务院令 520 号）第二十七条，《矿产资源勘查区块登记管理办法》（国务院令 240 号）第二条、第五条、第七条、第十九条、第二十条、第二十六条、第二十七条，《矿产资源开采登记管理办法》（国务院令 241 号）第二条、第十七条、第三十二条。

（七）违法转让矿业权

1. 具体举报事项

序号	举报事项
1	买卖、出租或者以其他形式转让矿产资源
2	未经批准，擅自转让探矿权、采矿权
3	以承包等方式擅自转让采矿权

注：

买卖、出租或者以其他形式转让矿产资源，是指农村集体经济组织、其他单位或者个人，允许他人开采依附在自己拥有所有权或者使用权的土地上或地表下的矿产资源，从中牟利的行为。

2. 法定途径

行政处罚。

3. 主要依据

①《中华人民共和国矿产资源法》第三条、第六条、第四十二条。

②《探矿权采矿权转让管理办法》（国务院令 242 号）第三条、第四条、第十四条、第十五条，《中华人民共和国矿产资源法实施细则》（国务院令 152 号）第四十二条。

（八）干部履职和廉洁自律

1. 具体举报事项

序号	举报事项
1	检举国土资源部门及工作人员违反行政纪律的行为
2	检举国土资源部门党员干部违反党的纪律的行为

2. 法定途径

立案侦查纪律检查行政监察。

3. 主要依据

①《中华人民共和国行政监察法》第二条、第十八条。

②《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《党政领导干部选拔任用工作条例》《党政机关厉行节约反

对浪费条例》《十八届中央政治局关于改进工作作风、密切联系群众的八项规定》《事业单位领导人员管理暂行规定》《关于加强干部选拔任用工作监督的意见》《关于厉行节约反对食品浪费的意见》《党政机关国内公务接待管理规定》《严禁干部用公款互相宴请、赠送节礼、违规消费》等。

三、信息公开类

政府信息公开，是指行政机关应公民、法人或其他组织的申请，依法公开由其在履职过程中制定或者获取的某些信息。

1. 具体申请事项

序号	申请事项
1	申请政府信息公开

2. 法定途径

信息公开行政监察行政复议行政诉讼。

3. 主要依据

①《中华人民共和国行政复议法》第六条、第七条、第八条，《中华人民共和国行政诉讼法》第二条、第十二条、第十三条、第二十条。

②《中华人民共和国政府信息公开条例》（国务院令 492 号）第九条、第十条、第十一条、第十二条、第十三条、第二十九条、第三十条、第三十三条。

环境保护部关于改革信访工作制度 依照法定途径分类处理信访问题的意见

各省、自治区、直辖市环境保护厅（局），新疆生产建设兵团环境保护局：

党的十八届三中、四中全会提出改革信访工作制度、把信访纳入法治化轨道，保障合理合法诉求依照法律规定和程序得到合理合法的结果。根据国家信访局安排，我部组织各级环境保护部门在信访问题分类、向信访以外法定途径分流等方面开展试点，为深入推进信访工作制度改革探索经验。为保障改革试点工作顺利进行，现就推进法定途径分类处理信访问题工作提出意见如下。

一、准确把握各类信访问题属性

环境保护涉及经济社会发展和大众日常生活的方方面面，既有政府职能，也有司法机关职能，还有一些属于市场调节和个人选择范畴。即使属于政府职能的，也不都由环境保护部门管理，而是由多个行政部门分别管理。部分群众不清楚各部门具体分工，不了解信访与业务工作、行政复议、诉讼等不同受理范围的界限，从“大环保”概念出发，向环境保护部门反映了很多属于其他行政部门、复议和司法机关职能以及不属于政府职能的问题。

按照党的十八届三中、四中全会精神，行政机关必须坚持法定职责必须为、法无授权不可为，必须不断强化法律在维护群众权益、化解社会矛盾中的权威地位。综合群众反映对象、具体诉求以及法律法规授权等因素，经过梳理，环境保护部门面对的信访问题，可分为以下四类：

（一）环保业务类

群众举报企业污染环境、违反环保“三同时”制度，申请调解环境污染损害纠纷，要求公开政府信息，应环境保护部门公示邀请提供违法线索或提出工作建议等事项。主要特征是，举报投诉的对象是排污企业、项目建设单位、中介机构等。实际上是为环境执法、许可等业务工作提

供线索等。举报投诉对象（或者纠纷另一方）不是《信访条例》第十四条规定的机构和人员，不适用信访处理程序，而应当适用环境保护法律法规规定的业务工作程序办理。

（二）复议诉讼类

群众与企业发生环境民事纠纷，经当地环境保护等部门调查处理、调解后，未达成协议，或者达成协议后反悔；与环境保护部门发生行政纠纷，经调查处理后，信访人仍坚持变更、撤销引发纠纷的原具体行政行为；已经进入诉讼、行政复议程序等事项。主要特征是，对环境保护部门作出的具有法律效力的行政许可、行政处罚等行政行为不服，或者对行政复议机关、司法机关作出的决定、判决（裁定）不服，要求变更或撤销；或者要求排污单位赔偿损失；或者主张国家赔偿等。这类事项，只能通过行政复议、行政诉讼、民事诉讼等法定程序对原行政行为进行审查，得出维持、变更或者撤销的结论，或者对环境污染损害纠纷作出判决。

（三）信访类

群众对各级环境保护部门及其工作人员的职务行为反映情况，提出建议、意见的事项。主要特征是，反映对象为环境保护部门（含派出机构、直属单位）或其工作人员。一般是对已反映业务事项处理结果不满，请求上级督促责任单位改正、补救，或者对环境保护部门体制机制、治理规划、办事制度、工作成效，或者工作人员工作方法、作风等方面有意见，建议环境保护部门改进的事项。这类事项符合《信访条例》第十四条规定，适用信访处理程序办理。

（四）非环保部门职能类

群众从“大环保”概念出发，为市容环境卫生、野生动植物保护、水土保持、河湖管理、节水节能节地、淘汰落后产能等工作提供违法线索、提出请求或者意见建议，对资源综合利用、发展新能源和“环保”型产品提出建议等事项。这些事项与保护环境有关系，但不属于环境保护部门职能，依法应当由其他负有环境保护监督管理职责的部门核查，确定适用何种程序处理。另外，鉴定、推广环境治理技术或设备等事项不属于政府职能，属于市场调节范畴。

二、分类导入法定途径

（一）对环保业务类事项

由负有直接监督管理职责的环境保护部门导入行政执法、行政许可、行政调解、信息公开等途径处理。对举报企业违法排污、违反“三同时”等环境管理制度的，结合行政处罚、行政许可工作处理；反映中介机构未按规范、标准从事监测、评价业务的，由负责所涉案件调查处理、所涉项目行政许可的环境保护部门纳入业务工作处理；要求排污单位赔偿环境污染损失的，由当地环境保护部门导入行政调解途径办理；可以通过公开信息解疑释惑的，由制作信息的环境保护部门主动或依申请公开信息。

（二）对复议诉讼类事项

由作出行政许可、行政处罚、行政调解等具体行政行为的环境保护部门，告知信访人可以依法申请行政复议或者提起诉讼。

（三）对信访类事项

由有权处理的环境保护部门按照《信访条例》规定的程序办理。对申诉求决、检举类事项，由被反映单位上一级环境保护部门调查核实，或者由其责成被反映单位自行调查核实并报告结果，由调查核实的环境保护部门答复信访人。对检举环保工作人员违反党纪政纪的事项，按干部管理权限转行政监察部门。对信访人所提批评意见，在调查核实后，有则改之，无则加勉。对属于本部门职能、符合政策法规、具备实施条件的建议予以采纳。

（四）对非环保部门职能类事项

引导群众向当地主管部门、政府信访机构反映，并说明理由。群众反映“大环保”问题的同时，反映属于环境保护部门职能内容的，负有直接监督管理职责的环境保护部门应当受理该部分内容。对技术（设备）论证（鉴定）、专利转让、推广等非政府职能的事项，引导群众按市场机制寻求合作。

三、认真抓好重点环节

（一）制订本地区“法定途径清单”

各级环境保护部门要结合编制本部门权力、责任清单，根据国家 and 地方法律法规以及本级政府部门“三定”方案，对信访问题进行梳理分

类,对本地多发问题进一步细化,制订符合本地特点的“法定途径清单”,在媒体上发布,在信访接待场所公布或发放。

(二) 坚持“法定途径优先”

对群众反映属于环境保护部门职能的信访问题,优先导入环保业务、复议诉讼途径办理。把适用信访处理程序的事项限定在《信访条例》第十四条规定的范围内,防止环保业务类、复议诉讼类事项“倒流”进信访途径。

(三) 区别答复(告知)方式

1. 对环保业务类事项,仅举报企事业单位环境违法行为,举报人无具体环境权益诉求的,用“举报事项答复函”向举报人反馈调查处理结果;在举报企事业单位环境违法行为的同时,有具体环境权益诉求的,用“投诉事项答复函”向投诉人反馈调查处理结果;对申请调解环境污染损害纠纷的事项,用“调解纪要”或者“调解答复函”反馈结果。通过电话、网络、微信、走访等渠道举报投诉的,可以通过原渠道以及回访、座谈会等方式反馈结果。

举报(投诉)人不服答复意见继续信访的,由作出原调查处理意见的环境保护部门书面告知其可以依照《行政复议法》《行政诉讼法》《侵权责任法》等法律法规的规定,就导致环境污染损害的排污行为提起民事诉讼,或者就引发纠纷的具体行政行为申请行政复议或者提起行政诉讼。

2. 对复议诉讼类事项,用“复议诉讼事项告知函”告知。

3. 对信访类事项,用“信访事项答复函”答复,并提示信访人申请复查复核的权利。

(四) 遵守法定办理期限

除法律法规另有规定外,各类信访问题应当自受理之日起 60 日内办结,情况复杂的,经本机关负责人批准可延长至 90 日内办结。一时不能完全查清、处理到位的,可以分步向信访人通报办理进展。

(五) 积极回应社会关切

对群众普遍关注、媒体曝光或经多次处理回复仍不息访的,负责调查处理的环境保护部门在不泄露国家秘密、当事人隐私、商业秘密的前提下,可以商基层政府、街道、村委会举行信访听证,或者将调查处理

结果在媒体上公布，接受公众监督。

四、切实加强组织领导

依照法定途径分类处理信访问题是全面推进依法治国的重要举措。从长期来看，有利于厘清各行政部门、行政部门内部各层级、行政部门与司法机关之间的职责分工，引导群众依法理性维权。但在改革初期，部分群众可能不理解、不适应。各级环境保护部门要切实加强组织领导，积极稳妥地推进改革。要利用官方网站等渠道宣传“法定途径优先”的政策法规，解读本地区“法定途径清单”。要加强干部培训，教育工作人员运用法治思维和法治方式处理信访问题。

各级环境保护部门领导同志要支持将符合条件的信访问题导入环保业务或复议诉讼途径办理。在办理信访问题过程中，发现本单位工作不到位、办事制度不合理或者工作人员行为不规范的，应当督促有关部门、人员及时整改、补救。同时，要注意纠正个别单位、人员可能将同时涉及环境保护和其他部门职能事项“一推了之”的错误倾向。

各级环境保护部门要注意研究新情况，不断完善本地区“法定途径清单”和工作程序，及时向我部提出深化信访工作制度改革意见建议。

本意见自 2015 年 10 月 1 日起施行。《环境信访办法》关于信访问题分类、处理途径适用的内容与本意见不一致的，以本意见为准。

附件：环保领域信访问题法定途径清单

环境保护部
2015 年 8 月 26 日

环保领域信访问题法定途径清单

第一部分 环保业务类

群众举报企业污染环境、举报企业违反环保“三同时”制度、举报中介机构违反标准或规范、申请调解环境污染损害纠纷、申请环境保护部门（以下简称环保部门）公开政府信息等，环保部门应当依照环境保护、信息公开等法律法规处理。

一、举报违法排污行为

1. 举报企事业单位污染大气、水、土壤、声环境以及破坏自然保护区生态环境。
2. 举报企业通过暗管、渗井、渗坑、灌注等方式排放污染物。
3. 举报企业不如实申报排污数据。

以上事项，由当地环保部门调查核实，导入环境行政处罚途径办理。

法律依据：《环境保护法》《大气污染防治法》《水污染防治法》《固体废物污染环境防治法》《环境噪声污染防治法》《自然保护区条例》《电磁辐射环境保护管理办法》《行政处罚法》《环境行政处罚办法》《污染源自动监控设施现场监督检查办法》等。

二、举报未取得许可从事相关活动

1. 举报企业未取得项目环评审批擅自建设，或未经同意擅自（试）生产。
2. 举报企业未取得许可，或者违反许可内容从事危险废物处理处置活动。

以上事项，由当地环保部门调查核实，导入环境行政处罚途径办理，制止违法行为。对其中属于上级环保部门权限的内容，由当地环保部门逐级报告至有权限的环保部门，并监督企业落实上级环保部门处理意见。

法律依据：《环境影响评价法》《建设项目环境保护管理条例》《危险废物经营许可证管理办法》《行政处罚法》《环境行政处罚办法》。

三、举报中介机构工作不规范

1. 举报环境影响评价机构在评价工作中不负责任或者弄虚作假。
2. 举报环境监测机构在监测工作中不负责任或者弄虚作假。
3. 举报环境污染损害鉴定机构在鉴定工作中不负责任或者弄虚作假。

以上事项，由负责所涉项目行政许可、所涉案件调查处理，或者对中介机构实施监督检查的环保部门调查处理。其中，举报取得司法机关登记的鉴定机构违法行为的，建议举报人向司法机关反映。

法律依据：《环境保护法》《行政处罚法》《环境监测管理办法》《环境监测质量管理规定》《建设项目环境影响评价资质管理办法》《司法鉴定机构登记管理办法》。

四、举报非环保系统工作人员干扰环境执法

1. 举报基层政府决策与环保法律法规相抵触。
2. 举报基层政府工作人员干预环境执法。

以上事项，根据干部管理权限转行政监察部门处理。

法律依据：《行政监察法》。

五、申请调解污染损害民事纠纷

反映企业污染环境对自己造成损失，主张赔（补）偿的，由当地环保部门导入行政调解途径办理。其中，各方对争议事实难以认定的，引导当事人先委托技术鉴定，再进入调解程序。一方不同意调解，或者调解不成，或者达成协议后反悔的，主持调解的机构引导当事人提起民事诉讼。其他行政部门、人民调解机构已经受理调解申请，或者人民法院已受理诉讼案件的，环保部门不再受理。劳动者在职业活动中因受污染损害发生的纠纷，环保部门无权受理。

法律依据：《水污染防治法》《大气污染防治法》《固体废物污染环境防治法》《环境噪声污染防治法》《人民调解法》《侵权责任法》《职业病防治法》《工伤保险条例》。

六、申请公开环保部门政府信息

要求了解环保部门行政许可、行政处罚等政府信息的，由作出行政许可、行政处罚等具体行政行为的环保部门引导其申请公开政府信息。

法律依据：《政府信息公开条例》《环境信息公开办法（试行）》。

七、应环保部门邀请提出意见建议

1. 在建设项目环评审批、验收、中介机构或专业人员资质审批工作中，环保部门在媒体上公示信息，邀请公众提供线索、发表意见建议、主张权利。

2. 在国家环境保护模范城市、生态文明建设示范区、行政表彰、优秀人才评定等工作中，环保部门在媒体上公示，邀请公众提供线索、提出意见建议。

3. 在制（修）订环境保护规章、标准、规划等工作中，环保部门在媒体上公开征求意见。

4. 在其他临时专项工作中，环保部门在媒体上公示信息，邀请公众提供线索、发表意见建议。对公示期间提出的事项，由公示机构导入行政许可、资质管理、国家环境保护模范城市创建、生态文明建设示范区创建、规章制订、标准制订程序办理，或者按公示约定的方式办理。对主张权利且不服公示机构处理意见的，由公示机构引导其申请行政复议或者提起行政诉讼。对非公示期间提出的事项，作为建议转负责该项工作的机构参考。

法律依据：《环境影响评价法》《建设项目环境影响评价资质管理办法》《国家环境保护模范城市创建与管理工作的办法》《国家生态建设示范区管理规程》《规章制定程序条例》《环境保护法规制订程序办法》。

第二部分 复议诉讼类

对法律法规规定应当通过诉讼、行政复议途径处理的，引导当事人就引发争议的具体行政行为申请行政复议或者提起行政诉讼，或者就引发争议的民事行为提起民事诉讼。

一、不服环境行政许可、行政处罚决定

1. 环保部门办理行政许可、行政处罚事项过程中已书面告知当事人对行政决定不服，可以申请行政复议或者提起行政诉讼。

2. 环保部门在办理行政许可事项过程中在媒体上公示，提示公民、法人或者其他组织，如认为环保部门行政许可行为侵犯其合法权益，可以申请行政复议或者提起行政诉讼。

3. 向行政许可、行政处罚机关反映问题后，对其处理意见不满意，坚持变更、撤销原行政许可、行政处罚决定。

以上事项，由作出行政许可、行政处罚等行政决定的环保部门引导信访人申请行政复议或者提起行政诉讼。

二、不服环保部门对举报投诉事项处理意见

1. 对举报企事业单位环境违法行为的事项，环保部门经调查核实，作出处理决定并答复举报人后，举报人仍然认为环保部门未依法履职。

2. 对环境污染损害赔偿民事纠纷，经当地基层政府、人民调解机构、环保或其他行政部门调解未达成协议或者达成协议后反悔，要求重新调解。

以上事项，由调查处理举报投诉、信访事项的环保部门引导信访人申请行政复议或者提起行政诉讼。对环境污染损害赔偿纠纷，引导其提起民事诉讼。

三、其他

1. 已进入行政复议、诉讼、仲裁程序。

2. 法律、行政法规规定应当通过诉讼、仲裁、行政复议途径处理。

以上事项，引导信访人通过行政复议、诉讼、仲裁途径提出请求或者申诉。

法律依据：《行政复议法》《行政诉讼法》《行政复议法实施条例》《行政许可法》《行政处罚法》《国家赔偿法》《环境保护法》《大气污染防治法》《水污染防治法》《固体废物污染环境防治法》《环境噪声污染防治法》《侵权责任法》《人民调解法》《民事诉讼法》《劳动争议调解仲裁法》《事业单位人事管理条例》《劳动人事争议仲裁办案规则》《人事争议处理规定》。

第三部分 信访类

对环保部门（含直属单位）及其工作人员的职务行为反映情况，提出建议、意见的，由有权处理的环保部门按《信访条例》规定办理。

一、反映环保部门及其工作人员不作为、乱作为

1. 反映环保部门对企业违法排污行为未履行监管职责。

2. 反映环保部门对群众举报的属于本部门职责问题未及时调查处理。

3. 反映环保部门未调解污染损害民事纠纷。

4. 反映环保部门未履行依申请公开信息职责。

5. 反映环保部门工作人员向被举报企业透露举报人信息，导致举报人受到打击报复。

6. 反映环保部门工作人员滥用职权。

7. 反映环保部门工作人员违反党纪政纪。

以上事项，由有权处理的环保部门调查核实。其中，反映工作人员违纪线索的，按干部管理权限转行政监察部门办理。

法律依据：《信访条例》《政府信息公开条例》《行政监察法》。

二、对行政管理工作的意见建议

1. 对环保部门职责范围内的行政管理工作提出意见建议。

2. 对环保部门及直属单位工作人员职务行为提出意见建议。

以上事项，由有权处理的环保部门调查核实。

法律依据：《信访条例》。

三、咨询

1. 咨询环保部门机构设置、职能分工或者行政许可条件、办事程序的，导入业务工作或信息公开途径办理。

2. 咨询环保法律、法规、规章含义的，向信访人说明法律、法规、规章的解释权限、条件和程序。经法规部门审查，符合法定条件的，启动解释程序。不符合法定条件的，环保部门可以向信访人提供咨询意见供其参考，但此类咨询意见不具备法律、法规、规章解释的效力。

3. 认为当地环保部门对法律、法规、规章含义理解有误，在履行行政许可、行政处罚等职责过程中损害本人合法权益，要求上级环保部门对法律、法规、规章含义作出解释，然后用“解释”内容作为变更、撤销原行政行为的法律依据的，向信访人说明法律、法规、规章的解释权限和程序，引导其通过行政复议、行政诉讼主张权利。

4. 认为当地复议机关、司法机关对法律、法规、规章理解有误，在履职过程中损害本人合法权益，要求上级环保部门对法律、法规、规章含义作出解释，然后用“解释”内容作为变更、撤销行政复议决定、

司法判决（裁定）的法律依据的，向信访人说明法律、法规、规章的解释权限和程序，引导其通过行政诉讼、上诉等途径申诉。

法律依据：《立法法》《行政法规制定程序条例》《规章制定程序条例》《环境保护法规解释管理办法》《行政复议法》《行政诉讼法》《环境信息公开办法（试行）》。

第四部分 非环保部门职能类

前述三部分以外，与保护环境有关，但不属于环保部门职能的问题，根据有关法律法规和《环境保护法》第五十七条的规定，群众应当向其他负有环境保护监督管理职责的部门反映。市、县环保部门接到此类事项后，按本级政府规定程序转送同级主管部门。省级及以上环保部门接到此类事项后，转送当地政府信访机构，或作为建议、信息参考。下面列举群众反映频率较高且易混淆主管部门的事项。

一、市容环境

1. 反映市容“脏乱差”。如不按规定时间、地点、方式倾倒生活垃圾、粪便、建筑垃圾等。

2. 对生活垃圾（粪便）分类收集、处理、利用，对生活污水处理、回用，对城市绿化工作提出建议。

此类问题，引导群众向当地市政（市容环卫、排水）、水利（务）、城管、园林绿化等部门反映。

法律依据：《城市市容环境卫生管理条例》《城市生活垃圾管理办法》《城市建筑垃圾管理规定》《城镇排水与污水处理条例》《城市绿化条例》。

二、城乡规划

反映生活垃圾、粪便、生活污水收集、中转、处理设施，火车站、机场、轻轨、地铁、铁路、公路，输电线路及变电站，医疗机构、火葬场、公墓等公共基础设施选址（选线）规划不合理。

此类问题，引导群众向当地城乡规划、市政（市容环卫、排水）、交通运输、卫生计生、民政等部门反映。

法律依据：《城乡规划法》《村庄和集镇规划建设条例》《城市市容

环境卫生管理条例》《铁路法》《民用航空法》《公路法》《电力法》《医疗机构管理条例》《关于疾病预防控制体系建设的若干规定》《殡葬管理条例》以及各城市总体规划和专项规划等。

三、城市综合管理

1. 反映社会生活、交通、建筑施工噪声。如广场舞音乐（锣鼓声）、夜市、家庭装修、燃放烟花爆竹等噪声。

2. 反映露天烧烤食品烟尘、气味。

3. 对烟花爆竹限产、限放，对机动车限购、限行等提出建议。

此类问题，引导群众向当地公安、城管、交通运输等部门反映。

法律依据：《治安管理处罚法》《环境噪声污染防治法》《大气污染防治法》《道路交通安全法》《烟花爆竹安全管理条例》《国务院关于进一步推进相对集中行政处罚权工作的决定》。

四、农产品安全

举报违法生产、销售、使用高污染、高残留农药、兽药，建议指导农民合理使用农药、兽药、饲料、水产饵料，建议发展绿色农业。

此类问题，引导群众向当地农业（渔业、畜牧）部门反映。

法律依据：《农业法》《农产品质量安全法》《动物防疫法》《农药管理条例》。

五、野生动植物保护

举报乱砍滥伐、捕杀野生动物、破坏森林、草原等行为。提出保护野生动植物、草原、湿地、治理沙漠等建议。

此类问题，引导群众向当地林业、农业（渔业、草原）部门反映。

法律依据：《森林法》《野生动物保护法》《渔业法》《野生植物保护条例》《防沙治沙法》《草原法》《湿地保护管理规定》。

六、河道湖库管理

1. 举报从河道取水、采砂，向河道、水库倾倒土石方，影响下游灌溉、人畜用水，妨碍行洪。

2. 举报未取得养殖证，在水库、湖泊、河道内非法从事水产养殖活动。

此类问题，引导群众向当地水利、农业（渔业）部门反映。

法律依据：《水法》《防洪法》《水库大坝安全管理条例》《河道管理

条例》《渔业法》《取水许可和水资源费征收管理条例》。

七、矿山秩序

反映无证采矿或者无证开山采石，或者在采矿、采石过程中破坏森林植被，爆破作业威胁周边居民人身、房屋安全，要求取缔无证采矿行为、规范采矿秩序。

此类问题，引导群众向当地国土资源、安全生产、林业等部门反映。

法律依据：《矿产资源法》《矿山安全法》《森林法》。

八、财产损失鉴定

农作物、林木（果树、花卉、药材）、养殖物（含水产品）出现减产、死亡，种植（养殖）户怀疑因周边企业排放污染物所致，要求赔偿的，提示其立即向当地农林牧渔部门反映，申请鉴定评估损失种类、数额、原因，为后续调查、调解、诉讼提供基础材料。在当事人取得书面鉴定评估结论，并经排查确定致害范围后，由当地环保或其他部门引导当事人通过人民调解、行政调解或民事诉讼等途径处理。

法律依据：《农业法》《森林法》《植物检疫条例》《动物防疫法》《执业兽医管理办法》《渔业法》《渔业污染事故调查处理程序规定》《侵权责任法》等。

九、产业政策

1. 淘汰落后、过剩产能，对淘汰落后、过剩产能者给予补偿。
2. 发展节水节能节材技术设备，取缔粘土砖，发展新能源。
3. 限制商品过度包装，对包装容器生产、销售单位征收后期处理费、建立押金制度，对一次性制品征税等。
4. 完善应对气候变化政策和经济机制、控制温室气体排放。

此类问题，建议群众向发改、工信、能源、水利、住建、国土、商务等部门反映。

法律依据：《水法》《节约能源法》《循环经济促进法》《产业结构调整指导目录》《城市节约用水管理规定》《关于印发进一步做好禁止使用实心粘土砖工作的意见的通知》《国务院办公厅关于限制生产销售使用塑料购物袋的通知》《国务院办公厅关于治理商品过度包装工作的通知》《国务院关于印发中国应对气候变化国家方案的通知》《国务院关于国家应对气候变化规划（2014—2020）的批复》。

十、技术发明及公益性倡议

1. 提出治理污染的新思路新工艺，撰写环境保护方面的论文、书籍，发明治理污染的技术或设备专利。
2. 提出保护环境倡议（如少开车、不用一次性制品等）。

此类问题，提出者可自行在媒体上发表、讨论、发布广告，专利权人可通过技术交易市场等商业渠道，与需求方平等自愿开展合作，通过投标参与公共环境治理工程。环保部门不干预排污单位自主选择治理污染的技术和设备，不干预公共环境治理工程项目的招投标活动，不干预企业或个人开展污染治理技术设备开发、工程试验、市场交易活动。

法律依据：《专利法》《招标投标法》《政府采购法》。

注：

1. 受篇幅所限，本清单仅列举群众反映频率较高的信访问题。
2. 本清单依据国家法律法规、国务院部门规章梳理而成。由于各地的地方法规规章、行政机构设置不同，相对集中行政处罚权实施办法不同，在基层，某些信访问题的主管部门可能与本清单不一致。也可能出现同一类信访问题在不同市（县），由不同部门主管的情况。
3. 随着法律法规制（修）订、政府机构改革、行政审批制度改革，信访问题分类、处理途径、职能归属等可能发生变化。

住房城乡建设领域 通过法定途径分类处理信访投诉请求清单

(试行)

一、申诉求决类投诉请求

申诉求决，是指公民、法人或其他组织依据法律法规或组织章程规定，向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉，要求重新做出处理或解决矛盾纠纷。

(一) 不服住房城乡建设部门作出的行政许可行为

1. 具体投诉请求

序号	行政许可行为内容
1	工程造价咨询单位资质认定
2	房地产开发企业资质等级核定
3	物业服务企业资质认定
4	招标代理机构资格认定
5	建筑企业、勘察企业、设计企业、工程监理企业资质认定
6	建筑业从业人员资格认定
7	乡村建设规划许可
8	商品房预售许可
9	建筑工程施工许可
10	建设用地规划许可
11	建设工程规划许可
12	建筑施工企业安全生产许可
13	污水排入排水管网许可
14	城市生活垃圾经营性处置服务许可

2. 法定途径

向本级人民政府或上一级主管部门申请行政复议，或提起行政诉讼。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国城乡规划法》《中华人民共和国城市房地产管理法》《中华人民共和国招标投标法》《城市房地产开发经营管理条例》《中华人民共和国注册建筑师条例》《城镇排水与污水处理条例》《工程造价咨询单位资质管理办法》《房地产开发企业资质管理规定》《物业服务企业资质管理办法》《工程建设项目招标代理机构资格认定办法》《建筑业企业资质管理规定》《注册建造师管理规定》《工程监理企业资质管理规定》《注册监理工程师管理规定》《建设工程勘察设计资质管理规定》《勘察设计注册工程师管理规定》《城市商品房预售管理办法》《城市房屋权属登记管理办法》《建筑工程施工许可管理办法》《建筑施工企业安全生产许可证管理规定》《城镇污水排入排水管网管理办法》《城市生活垃圾管理办法》等。

(二) 不服住房城乡建设部门作出的行政处罚行为

1. 具体投诉请求

序号	行政处罚行为内容
1	对违反城乡建设规划行为的处罚
2	对违反工程建设强制性标准行为的处罚
3	对造价评估机构的处罚
4	对房地产经营企业的处罚
5	对违反物业管理规定行为的处罚
6	对违反建设工程规划行为的处罚
7	对违反建筑施工安全管理规定行为的处罚
8	对违反招投标管理规定行为的处罚
9	对违反城市排污管理规定行为的处罚
10	对违反市容、环境卫生管理规定行为的处罚

11	对违反城市绿化管理规定行为的处罚
12	对违反城市道路管理规定行为的处罚
13	对违反城市供水管网管理规定行为的处罚
14	对违反风景名胜区管理规定行为的处罚
15	对违反历史文化名城名镇名村保护管理规定行为的处罚
16	对违反建筑工程质量管理规定行为的处罚

2. 法定途径

向本级人民政府或上一级主管部门申请行政复议，或提起行政诉讼。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国城乡规划法》《中华人民共和国城市房地产管理法》《村庄和集镇规划建设管理条例》《实施工程建设强制性标准监督规定》《城市房地产开发经营管理条例》《物业管理条例》《城市市容和环境卫生管理条例》《城市绿化条例》《城市供水条例》《城市道路管理条例》《城镇排水与污水处理条例》《历史文化名城名镇名村保护条例》《风景名胜区条例》《建设工程质量管理条例》《建设工程安全生产管理条例》《城市供水水质管理规定》《生活饮用水卫生监督管理办法》等。

（三）国有土地上房屋征收与补偿类投诉请求

1. 不服人民政府作出的国有土地上房屋征收或补偿决定

（1）具体投诉请求

不服市、县级人民政府作出的国有土地上房屋征收或补偿决定。

（2）法定途径

向上一级人民政府申请行政复议，或提起行政诉讼。

（3）主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《国有土地上房屋征收与补偿条例》等。

2. 安置补偿协议落实不到位

（1）具体投诉请求

征收人不落实安置补偿协议。

(2) 法定途径

提起民事诉讼。

(3) 主要政策法规依据

《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国合同法》《国有土地上房屋征收与补偿条例》等。

3. 不服评估机构出具的评估报告

(1) 具体投诉请求

对评估结果不满意。

(2) 法定途径

向原评估机构申请复核评估，对复核有异议的，向房地产价格评估专家委员会申请鉴定。

(3) 主要政策法规依据

《国有土地上房屋征收与补偿条例》。

4. 非公益项目违法强拆

(1) 具体投诉请求

非公益项目暴力拆迁或违法强拆。

(2) 法定途径

向公安部门报案，或提起民事诉讼。

(3) 主要政策法规依据

《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国民事诉讼法》。

(四) 房地产交易与权属类投诉请求

1. 房地产开发企业违约

(1) 具体投诉请求

房地产开发企业未依照合同约定交付房屋。

(2) 法定途径

提起民事诉讼。

(3) 主要政策法规依据

《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国城市房地产管理法》《商品房销售管理办法》等。

2. 对房地产登记部门作出的房屋登记有异议或对不予登记的行为有异议

(1) 具体投诉请求

不服房地产登记部门作出的房屋登记的具体行政行为。

(2) 法定途径

向本级人民政府或上一级行政主管部门申请行政复议,或提起行政诉讼。

(3) 主要政策法规依据

《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国房地产管理法》《房屋登记办法》《不动产登记暂行条例》。

(五) 住房城乡建设系统内公务员、事业单位人员对机关、事业单位作出的人事处理决定不服

1. 具体投诉请求

公务员对涉及本人的有关人事处理不服,事业单位工作人员对本人的考核结果、处分决定等不服。

2. 法定途径

向本级人事部门申请内部申诉。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国公务员法》《中共中央组织部 人力资源社会保障部关于印发〈事业单位工作人员申诉规定〉的通知》(人社部发〔2014〕45号)等。

(六) 住房城乡建设系统内单位与工作人员之间发生的劳动人事争议

1. 具体争议

因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同,或者因除名、辞退和辞职、离职发生的争议等。

2. 法定途径

向相应调解或仲裁机构申请调解仲裁。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国公务员法》《中华

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《事业单位人事管理条例》《事业单位工作人员申诉规定》（人社部发〔2014〕45号）《劳动人事争议仲裁办案规则》《中共中央组织部 人事部 总政治部关于印发〈人事争议处理规定〉的通知》（国人部发〔2007〕109号）《中共中央组织部 人力资源社会保障部 总政治部关于修改〈人事争议处理规定〉的通知》（人社部发〔2011〕88号）等。

二、揭发控告类投诉请求

揭发控告，是指向行政机关、司法机关等反映公民、法人或其他组织违法违纪事实或提供线索，要求依法制止、惩处或赔偿。

（一）检举住房城乡建设部门及其工作人员违反行政纪律的行为

1. 具体投诉请求

反映住房城乡建设部门工作人员旷工或因公外出逾期不归造成不良影响；违反法定权限实施行政许可；违反规定办理招标投标；违反规定向公民、法人、企业等摊派或收取财物等。

2. 法定途径

向本级人民政府行政监察机关举报。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政监察法》《行政机关公务员处分条例》等。

（二）检举住房城乡建设部门党员干部违规违纪问题

1. 具体投诉请求

反映党员干部热衷虚名造政绩、树“形象”，脱离实际，脱离群众；买官卖官、任人唯亲，违规提拔干部；插手工程建设项目，为亲属或关系户谋取利益；多占住房、超标配车，公款吃喝旅游，生活奢靡等。

2. 法定途径

向相应党的纪律检查机关举报。

3. 主要政策法规依据

《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《党政领导干部选拔任用工作条例》等。

交通运输领域通过法定途径 分类处理信访投诉请求清单

为贯彻落实全面依法治国的要求，对信访人反映的问题，通过相关法律法规规定的法定途径进行合理分流、依法处理，保障合理合法诉求依照法律规定和程序得到合理合法的结果，交通运输部研究制定了《交通运输领域通过法定途径分类处理信访投诉请求清单》，现印发给你们，请结合实际贯彻执行。

附件：交通运输领域通过法定途径分类处理信访投诉请求清单

交通运输部办公厅
2015年10月30日

交通运输领域通过法定途径分类处理信访投诉 请求清单

问题分类	具体问题	相关法律法规依据	法定途径
1 公路建设与管理问题	1.1 公路建设施工单位拖欠农民工工资、工程款、机械款问题	《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国合同法》 《中华人民共和国行政诉讼法》 《中华人民共和国民事诉讼法》	调解 仲裁 诉讼
	1.2 公路建设征地拆迁补偿不及时、不到位以及补偿标准问题	《中华人民共和国土地管理法》 《中华人民共和国土地管理法实施条例》及地方人民政府征地拆迁补偿标准 《中华人民共和国行政诉讼法》	行政裁决 行政复议 行政诉讼
	1.3 公路建设施工损毁群众物产问题	《中华人民共和国物权法》 《中华人民共和国侵权责任法》 《中华人民共和国行政复议法》 《中华人民共和国民事诉讼法》 《中华人民共和国行政诉讼法》	调解 仲裁 行政复议 诉讼
	1.4 公路建设质量问题	《中华人民共和国公路法》 《中华人民共和国建筑法》 《建设工程质量管理条例》 《建设工程勘察设计管理条例》	特定类型的 申诉
	1.5 公路建设招标投标问题	《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国招标投标法实施条例》 《中华人民共和国合同法》	特定类型的 申诉 行政监察

问题分类	具体问题	相关法律法规	法定途径
1 公路建设与管理问题	1.6 公路建设造成环境污染问题	《中华人民共和国环境保护法》	特定类型的申诉
	1.7 收费公路通行费收费争议问题	《中华人民共和国公路法》 《中华人民共和国行政许可法》 《中华人民共和国收费公路管理条例》 《中华人民共和国民事诉讼法》	诉讼
	1.8 公路损害赔偿纠纷问题	《中华人民共和国公路法》 《公路安保条例》 《中华人民共和国民事诉讼法》	民事诉讼
	1.9 治理超限超载的法律依据和具体执法行为问题	《中华人民共和国公路法》 《中华人民共和国行政强制法》 《公路安全保护条例》 《中华人民共和国道路交通安全法》 《中华人民共和国行政复议法》 《中华人民共和国行政诉讼法》	行政复议 行政诉讼
2 道路运输经营与管理问题	2.1 申请、延续、停止客运班线营运权问题	《中华人民共和国行政许可法》 《中华人民共和国道路运输条例》	行政许可
	2.2 客运班线线路、班次和运价调整问题	《中华人民共和国道路运输条例》 《中华人民共和国价格法》	特定类型的申诉
	2.3 营运客车串线、黑车等扰乱运输市场秩序问题	《中华人民共和国道路运输条例》	特定类型的申诉
	2.4 客运从业人员、出租车经营者与公司之间关于产权、合同、收费、公司管理、班次安排等产生矛盾的问题	《中华人民共和国合同法》 《中华人民共和国民事诉讼法》	民事诉讼

问题分类	具体问题	相关法律法规	法定途径
3 水运管理问题	3.1 航道及航道保护范围内采砂、航道内设置渔具或水产养殖设施问题	《中华人民共和国航道法》 《中华人民共和国渔业法实施细则》 《中华人民共和国行政许可法》 《中华人民共和国行政复议法》 《中华人民共和国行政诉讼法》	行政许可 行政复议 行政诉讼
	3.2 港口航道建设争议问题	《中华人民共和国港口法》 《中华人民共和国航道法》 《中华人民共和国招标投标法》 《中华人民共和国建设工程质量管理条例》 《中华人民共和国建设工程勘察设计管理条例》 《中华人民共和国行政复议法》 《中华人民共和国行政诉讼法》	特定类型的 投诉 行政许可 行政复议 行政诉讼
	3.3 海峡两岸客货运输行政许可问题	《中华人民共和国行政许可法》 《中华人民共和国行政复议法》 《中华人民共和国行政诉讼法》 《国务院对确需保留的行政审批项目设定许可的决定》 《台湾海峡两岸间航运管理办法》	
	3.4 国内水路运输及辅助	《中华人民共和国行政许可法》 《中华人民共和国行政复议法》 《中华人民共和国行政诉讼法》 《中华人民共和国海商法》 《国内水路运输管理条例》 《国内水路运输管理规定》 《国内水路运输辅助业管理规定》 《外商投资产业指导目录》	行政复议 行政诉讼

问题分类	具体问题	相关法律依据	法定途径
3 水运管理问题	3.5 国际海运及辅助业许可投诉问题	《中华人民共和国行政许可法》 《中华人民共和国行政复议法》 《中华人民共和国行政诉讼法》 《国际海运条例》	行政复议 行政诉讼
	3.6 破坏航道处罚问题	《中华人民共和国行政处罚法》 《中华人民共和国航道管理条例》 《航道管理条例实施细则》	特定类型的 申诉 行政复议 行政诉讼
	3.7 《港口设施保安符合证书》核发问题	《中华人民共和国行政许可法》 《中华人民共和国行政复议法》 《中华人民共和国行政诉讼法》 《中华人民共和国港口设施保安规则》	行政许可 行政复议 行政诉讼
	3.8 引航机构审批问题	《中华人民共和国行政许可法》 《中华人民共和国行政复议法》 《中华人民共和国行政诉讼法》 《船舶引航管理规定》	行政许可 行政复议 行政诉讼
	3.9 《港口经营许可证》核发问题	《中华人民共和国行政许可法》 《中华人民共和国行政复议法》 《中华人民共和国行政诉讼法》 《港口经营管理规定》	行政许可 行政复议 行政诉讼
	3.10 港口收费争议问题	《中华人民共和国港口法》 《中华人民共和国价格法》 《中华人民共和国港口收费规则（内贸部分）》 《中华人民共和国港口收费规则（外贸部分）》	特定类型的 申诉

问题分类	具体问题	相关法律法规依据	法定途径
3 水运管理问题	3.11 港口危险品监管问题	《中华人民共和国港口法》 《中华人民共和国安全生产法》 《危险化学品安全管理条例》 《港口危险货物安全管理规定》 《港口经营管理规定》	特定类型的 申诉
	3.12 水路危险货物运输争议问题	《中华人民共和国安全生产法》 《危险化学品安全管理条例》 《危险化学品目录》 《水路危险货物运输规则》	特定类型的 申诉
	3.13 国际海运市场违法违规举报问题	《中华人民共和国行政复议法》 《中华人民共和国价格法》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《中华人民共和国国际海运条例》	特定类型的 申诉
4 水上安全管理问题	4.1 船员管理、船员权益保障等问题	《中华人民共和国船员条例》	特定类型的 申诉
	4.2 船检管理问题	《中华人民共和国船舶和海上设施检验条例》	行政裁决
	4.3 水上搜救问题	《中华人民共和国海上交通安全法》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国内河交通安全管理条例》 《中华人民共和国行政诉讼法》	仲裁 调解 诉讼

问题分类	具体问题	相关法律法规	法定途径
4 水上安全管理问题	4.4 海事行政处罚问题	《中华人民共和国行政处罚法》 《中华人民共和国海上海事行政处罚规定》 《中华人民共和国内河海事行政处罚规定》 《中华人民共和国行政复议法》 《中华人民共和国行政诉讼法》	行政复议 行政诉讼
	4.5 船舶登记问题	《中华人民共和国船舶登记条例》	行政复议 行政诉讼
	4.6 海事调查引发的侵犯当事人权利问题	《中华人民共和国行政复议法》 《中华人民共和国行政诉讼法》	行政复议 行政诉讼
	4.7 因水上交通事故引发的民事纠纷问题	《中华人民共和国海商法》 《中华人民共和国民法通则》 《中华人民共和国民事诉讼法》	民事诉讼
	4.8 外商参与打捞中国沿海水域沉船沉物作业问题	《关于外商参与打捞中国沿海水域沉船沉物管理办法》 《中华人民共和国行政复议法》	行政复议
5 人事劳动问题	5.1 公务员或参公管理的事业单位人员对单位涉及本人的人事处理决定不服	《中华人民共和国公务员法》 《公务员申诉规定（试行）》 《中华人民共和国行政监察法》	特定类型的 申诉
	5.2 事业单位工作人员对单位给予本人处分决定不服	《事业单位工作人员申诉规定》 《事业单位工作人员处分暂行规定》	特定类型的 申诉 仲裁

水利系统通过法定途径 分类处理信访投诉请求清单

(2015年版)

通过法定途径分类处理信访投诉请求,是指在诉讼与信访分离的基础上,对信访人提出的投诉请求,能够通过信访渠道以外的法定途径解决的,导入这些途径依法按程序处理;不能通过这些途径解决、符合《信访条例》第十四条规定的,作为信访事项,按照《信访条例》的规定处理。

一、涉及水利业务管理的问题

(一) 水政执法类

法定途径: 行政复议、行政诉讼、行政赔偿

①《中华人民共和国行政处罚法》第六条: 公民、法人或者其他组织对行政机关所给予的行政处罚,享有陈述权、申辩权;对行政处罚不服的,有权依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

②《水行政处罚实施办法》第十八条: 除法律、行政法规另有规定的外,水行政处罚由违法行为发生地的县级以上地方人民政府水行政主管部门管辖。

③《水行政处罚实施办法》第四十七条: 当事人对水行政处罚决定不服的,可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。复议或者行政诉讼期间,水行政处罚不停止执行。法律另有规定的除外。

(二) 水事纠纷类

法定途径: 调解、诉讼

④《中华人民共和国水法》第五十七条: 单位之间、个人之间、单位与个人之间发生的水事纠纷,应当协商解决;当事人不愿协商或者协商不成的,可以申请县级以上地方人民政府或者其授权的部门调解,也可以直接向人民法院提起民事诉讼。县级以上地方人民政府或者其授权

的部门调解不成的，当事人可以向人民法院提起民事诉讼。

（三）水资源保护类

法定途径：调解、诉讼

⑤《中华人民共和国水污染防治法》第二十八条：跨行政区域的水污染纠纷，由有关地方人民政府协商解决，或者由其共同的上级人民政府协调解决。

⑥《中华人民共和国水污染防治法》第八十六条：因水污染引起的损害赔偿责任和赔偿金额的纠纷，可以根据当事人的请求，由环境保护主管部门或者海事管理机构、渔业主管部门按照职责分工调解处理；调解不成的，当事人可以向人民法院提起诉讼。当事人也可以直接向人民法院提起诉讼。

（四）水价与收费类

法定途径：行政确认、行政复议、行政诉讼

⑦《水利工程供水价格管理办法》第十七条：地方水利工程供水价格的管理权限和申报审批程序，由各省、自治区、直辖市人民政府价格主管部门商水行政主管部门规定。

⑧《水资源费征收使用管理办法》第二十四条：取水单位和个人违反本办法规定，拒不缴纳、拖延或者拖欠水资源费的，依照《中华人民共和国水法》第七十条规定处罚。取水单位和个人对处罚决定不服的，可依法申请行政复议或提起行政诉讼。

⑨《水土保持补偿费征收使用管理办法》第二十五条：缴纳义务人拒不缴纳、拖延缴纳或者拖欠水土保持补偿费的，依据《中华人民共和国水土保持法》第五十七条规定进行处罚。缴纳义务人对处罚决定不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

（五）工程招投标类

法定途径：投诉

⑩《中华人民共和国招标投标法》第六十五条：投标人和其他利害关系人认为招标投标活动不符合本法有关规定的，有权向招标人提出异议或依法向有关行政监督部门投诉。

（六）工程运行管理类

法定途径：复议、诉讼、行政强制

⑪ 《水库大坝安全管理条例》第二十九条：违反本条例，有下列行为之一的，由大坝主管部门责令其停止违法行为，赔偿损失，采取补救措施，可以并处罚款；应当给予治安管理处罚的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（1）毁坏大坝或者其观测、通信、动力、照明、交通、消防等管理设施的；

（2）在大坝管理和保护范围内进行爆破、打井、采石、采矿、取土、挖沙、修坟等危害大坝安全活动的；

（3）擅自操作大坝的泄洪闸门、输水闸门以及其他设施，破坏大坝正常运行的；

（4）在库区内围垦的；

（5）在坝体修建码头、渠道或者堆放杂物、晾晒粮草的；

（6）擅自在大坝管理和保护范围内修建码头、鱼塘的。

⑫ 《水库大坝安全管理条例》第三十二条：当事人对行政处罚决定不服的，可以在接到处罚通知之日起十五日内向作出处罚决定机关的上一级机关申请复议；对复议决定不服的，可以在接到复议决定之日起十五日内，向人民法院起诉。当事人也可以在接到处罚通知之日起十五日内，直接向人民法院起诉。当事人逾期不申请复议或者不向人民法院起诉又不履行处罚决定的，由作出处罚决定的机关申请人民法院强制执行。对治安处罚不服的，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定办理。（注：期限以《行政复议法》规定的期限为准）

（七）河道管理类

法定途径：行政确认、复议、诉讼、行政强制、行政处罚

⑬ 《中华人民共和国河道管理条例》第二十五条：在河道管理范围内进行下列活动，必须报经河道主管机关批准；涉及其他部门的，由河道主管机关会同有关部门批准：

（1）采砂、取土、淘金、弃置砂石或者淤泥；

（2）爆破、钻探、挖筑鱼塘；

（3）在河道滩地存放物料、修建厂房或者其他建筑设施；

（4）在河道滩地开采地下资源及进行考古发掘。

⑭ 《中华人民共和国河道管理条例》第四十四条：违反本条例规定，有下列行为之一的，县级以上地方人民政府河道主管机关除责令其纠正违法行为、采取补救措施外，可以并处警告、罚款、没收违法所得；对有关责任人员，由其所在单位或者上级主管机关给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（1）在河道管理范围内弃置、堆放阻碍行洪物体的；种植阻碍行洪的林木或者高杆植物的；修建围堤、阻水渠道、阻水道路的；

（2）在堤防、护堤地建房、放牧、开渠、打井、挖窖、葬坟、晒粮、存放物料、开采地下资源、进行考古发掘以及开展集市贸易活动的；

（3）未经批准或者不按照国家规定的防洪标准、工程安全标准整治河道或者修建水工程建筑物和其他设施的；

（4）未经批准或者不按照河道主管机关的规定在河道管理范围内采砂、取土、淘金、弃置砂石或者淤泥、爆破、钻探、挖筑鱼塘的；

（5）未经批准在河道滩地存放物料、修建厂房或者其他建筑设施，以及开采地下资源或者进行考古发掘的；

（6）违反《中华人民共和国河道管理条例》第二十七条的规定，围垦湖泊、河流的；

（7）擅自砍伐护堤护岸林木的；

（8）汛期违反防汛指挥部的规定或者指令的。

⑮ 《中华人民共和国河道管理条例》第四十五条：违反本条例规定，有下列行为之一的，县级以上地方人民政府河道主管机关除责令其纠正违法行为、赔偿损失、采取补救措施外，可以并处警告、罚款；应当给予治安管理处罚的，按照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（1）损毁堤防、护岸、闸坝、水工程建筑物，损毁防汛设施、水文监测和测量设施、河岸地质监测设施以及通信照明等设施；

（2）在堤防安全保护区内进行打井、钻探、爆破、挖筑鱼塘、采石、取土等危害堤防安全的活动的；

（3）非管理人员操作河道上的涵闸闸门或者干扰河道管理单位正常工作的。

⑯ 《中华人民共和国河道管理条例》第四十六条：当事人对行政

处罚决定不服的，可以在接到处罚通知之日起十五日内，向作出处罚决定的机关的上一级机关申请复议，对复议决定不服的，可以在接到复议决定之日起十五日内，向人民法院起诉。当事人也可以在接到处罚通知之日起十五日内，直接向人民法院起诉。当事人逾期不申请复议或者不向人民法院起诉又不履行处罚决定的，由作出处罚决定的机关申请人民法院强制执行。对治安管理处罚不服的，按照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定办理。（注：期限以《行政复议法》规定的期限为准）

⑰《中华人民共和国河道管理条例》第四十七条：对违反本条例，造成国家、集体、个人经济损失的，受害方可以请求县级以上河道主管机关处理。受害方也可以直接向人民法院起诉。当事人对河道主管机关的处理决定不服的，可以在接到通知之日起，十五日内向人民法院起诉。（注：期限以《行政诉讼法》规定的期限为准）

（八）防汛类

法定途径：复议、诉讼、行政强制、行政处罚

⑱《中华人民共和国防汛条例》第四十六条：当事人对行政处罚不服的，可以在接到处罚通知之日起十五日内，向作出处罚决定机关的上一级机关申请复议；对复议决定不服的，可以在接到复议决定之日起十五日内，向人民法院起诉。当事人也可以在接到处罚通知之日起十五日内，直接向人民法院起诉。

当事人逾期不申请复议或者不向人民法院起诉，又不履行处罚决定的，由作出处罚决定的机关强制执行；对治安管理处罚不服的，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定办理。

当事人在申请复议或者诉讼期间，不停止行政处罚决定。（注：期限以《行政复议法》规定的期限为准）

（九）移民管理类

法定途径：行政确认、诉讼

⑲《大中型水利水电工程建设征地补偿和移民安置条例》第五十五条：在征地补偿和移民安置过程中，移民认为其合法权益受到侵害的，可以依法向县级以上人民政府或者其移民管理机构反映，县级以上人民政府或者其移民管理机构应当对移民反映的问题进行核实并妥善解决。移民也可以依法向人民法院提起诉讼。

⑳ 《国务院关于完善大中型水库移民后期扶持政策的意见》第四条：后期扶持范围为大中型水库的农村移民。对移民人口的自然变化采取何种具体政策，由各省、自治区、直辖市自行决定，转为非农业户口的农村移民不再纳入后期扶持范围。

二、涉及人事劳动和社会保障的问题

法定途径：调解、仲裁、复核、申诉、投诉、举报、诉讼

㉑ 《中华人民共和国公务员法》第一百条：国家建立人事争议仲裁制度。人事争议仲裁应当根据合法、公正、及时处理的原则，依法维护争议双方的合法权益。

人事争议仲裁委员会根据需要设立。人事争议仲裁委员会由公务员主管部门的代表、聘用机关的代表、聘任制公务员的代表以及法律专家组成。

聘任制公务员与所在机关之间因履行聘任合同发生争议的，可以自争议发生之日起六十日内向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人对仲裁裁决不服的，可以自接到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。仲裁裁决生效后，一方当事人不履行的，另一方当事人可以申请人民法院执行。

㉒ 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第二条：中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：

- (1) 因确认劳动关系发生的争议；
- (2) 因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议；
- (3) 因除名、辞退和辞职、离职发生的争议；
- (4) 因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护发生的争议；
- (5) 因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议；
- (6) 法律、法规规定的其他劳动争议。

㉓ 《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》第五条：发生劳动争议，当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向调解组织申请调解；不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，除本法另有

规定的外，可以向人民法院提起诉讼。

⑳ 《事业单位人事管理条例》第三十七条：事业单位工作人员与所在单位发生人事争议的，依照《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》等有关规定处理。

㉑ 《事业单位人事管理条例》第三十八条：事业单位工作人员对涉及本人的考核结果、处分决定等不服的，可以按照国家有关规定申请复核、提出申诉。

㉒ 《事业单位人事管理条例》第四十条：对事业单位人事管理工作中的违法违纪行为，任何单位或者个人可以向事业单位人事综合管理部门、主管部门或者监察机关投诉、举报，有关部门和机关应当及时调查处理。

三、涉及廉政建设的问题

法定途径：检举、控告、申诉、复核

㉓ 《中华人民共和国行政监察法》第六条：监察机关建立举报制度，公民、法人或者其他组织对于任何国家行政机关及其公务员和国家行政机关任命的其他人员的违反行政纪律行为，有权向监察机关提出控告或者检举。监察机关应当受理举报并依法调查处理；对实名举报的，应当将处理结果等情况予以回复。

㉔ 《中华人民共和国行政监察法》第三十八条：国家行政机关公务员和国家行政机关任命的其他人员对主管行政机关作出的处分决定不服的，可以自收到处分决定之日起三十日内向监察机关提出申诉，监察机关应当自收到申诉之日起三十日内作出复查决定；对复查决定仍不服的，可以自收到复查决定之日起三十日内向上一级监察机关申请复核，上一级监察机关应当自收到复核申请之日起六十日内作出复核决定。

㉕ 《中华人民共和国公务员法》第九十条：公务员对涉及本人的下列人事处理不服的，可以自知道该人事处理之日起三十日内向原处理机关申请复核；对复核结果不服的，可以自接到复核决定之日起十五日内，按照规定向同级公务员主管部门或者作出该人事处理的机关的上一级机关提出申诉；也可以不经复核，自知道该人事处理之日起三十日内直接提出申诉：

- (1) 处分；
- (2) 辞退或者取消录用；
- (3) 降职；
- (4) 定期考核定为不称职；
- (5) 免职；
- (6) 申请辞职、提前退休未予批准；
- (7) 未按规定确定或者扣减工资、福利、保险待遇；
- (8) 法律、法规规定可以申诉的其他情形。

对省级以下机关作出的申诉处理决定不服的，可以向作出处理决定的上一级机关提出再申诉。

行政机关公务员对处分不服向行政监察机关申诉的，按照《中华人民共和国行政监察法》的规定办理。

③⑩ 《中华人民共和国公务员法》第九十三条：公务员认为机关及其领导人员侵犯其合法权益的，可以依法向上级机关或者有关的专门机关提出控告。受理控告的机关应当按照规定及时处理。

③⑪ 《行政机关公务员处分条例》第四十八条：受到处分的行政机关公务员对处分决定不服的，依照《中华人民共和国公务员法》和《中华人民共和国行政监察法》的有关规定，可以申请复核或者申诉。

农业领域通过法定途径 分类处理信访投诉请求清单

一、投诉求决类

（一）农村土地承包经营纠纷

1. 法定途径

双方协商解决，请求村民委员会、乡（镇）人民政府等调解解决，向农村土地承包仲裁机构申请仲裁或向人民法院起诉。

2. 法律依据

①《中华人民共和国农村土地承包法》

第五十一条 因土地承包经营发生纠纷的，双方当事人可以通过协商解决，也可以请求村民委员会、乡（镇）人民政府等调解解决。

当事人不愿协商、调解或者协商、调解不成的，可以向农村土地承包仲裁机构申请仲裁，也可以直接向人民法院起诉。

第五十二条 当事人对农村土地承包仲裁机构的仲裁裁决不服的，可以在收到裁决书之日起三十日内向人民法院起诉。逾期不起诉的，裁决书即发生法律效力。

②《中华人民共和国农村土地承包经营纠纷调解仲裁法》

第二条 农村土地承包经营纠纷调解和仲裁，适用本法。

农村土地承包经营纠纷包括：

（一）因订立、履行、变更、解除和终止农村土地承包合同发生的纠纷；

（二）因农村土地承包经营权转包、出租、互换、转让、入股等流转发生的纠纷；

（三）因收回、调整承包地发生的纠纷；

（四）因确认农村土地承包经营权发生的纠纷；

（五）因侵害农村土地承包经营权发生的纠纷；

（六）法律、法规规定的其他农村土地承包经营纠纷。

因征收集体所有的土地及其补偿发生的纠纷，不属于农村土地承包仲裁委员会的受理范围，可以通过行政复议或者诉讼等方式解决。

（二）生产、经营假劣种子

1. 法定途径

向县级以上人民政府农业、林业行政主管部门或者工商行政管理机关反映，进行行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2. 法律依据

《中华人民共和国种子法》

第五十九条 违反本法规定，生产、经营假、劣种子的，由县级以上人民政府农业、林业行政主管部门或者工商行政管理机关责令停止生产、经营，没收种子和违法所得，吊销种子生产许可证、种子经营许可证或者营业执照，并处以罚款；有违法所得的，处以违法所得五倍以上十倍以下罚款；没有违法所得的，处以二千元以上五万元以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十四条 违反本法规定，经营、推广应当审定而未经审定通过的种子的，由县级以上人民政府农业、林业行政主管部门责令停止种子的经营、推广，没收种子和违法所得，并处以一万元以上五万元以下罚款。

（三）非法开垦、征收、征用、使用或破坏草原

1. 法定途径

向县级以上人民政府草原行政主管部门反映，进行行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2. 法律依据

《中华人民共和国草原法》

第六十三条 无权批准征收、征用、使用草原的单位或者个人非法批准征收、征用、使用草原的，超越批准权限非法批准征收、征用、使用草原的，或者违反法律规定的程序批准征收、征用、使用草原，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，依法给予行政处分。非法批准征收、征用、使用草原的文件无效。非法批准征收、征用、使用的草原应当收回，当事人拒不归还的，以非法使用草原论处。

非法批准征收、征用、使用草原，给当事人造成损失的，依法承担

赔偿责任。

第六十四条 买卖或者以其他形式非法转让草原，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由县级以上人民政府草原行政主管部门依据职权责令限期改正，没收违法所得，并处违法所得一倍以上五倍以下的罚款。

第六十五条 未经批准或者采取欺骗手段骗取批准，非法使用草原，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由县级以上人民政府草原行政主管部门依据职权责令退还非法使用的草原，对违反草原保护、建设、利用规划擅自将草原改为建设用地的，限期拆除在非法使用的草原上新建的建筑物和其他设施，恢复草原植被，并处草原被非法使用前三年平均产值六倍以上十二倍以下的罚款。

第六十六条 非法开垦草原，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由县级以上人民政府草原行政主管部门依据职权责令停止违法行为，限期恢复植被，没收非法财物和违法所得，并处违法所得一倍以上五倍以下的罚款；没有违法所得的，并处五万元以下的罚款；给草原所有者或者使用者造成损失的，依法承担赔偿责任。

第六十七条 在荒漠、半荒漠和严重退化、沙化、盐碱化、石漠化、水土流失的草原，以及生态脆弱区的草原上采挖植物或者从事破坏草原植被的其他活动的，由县级以上地方人民政府草原行政主管部门依据职权责令停止违法行为，没收非法财物和违法所得，可以并处违法所得一倍以上五倍以下的罚款；没有违法所得的，可以并处五万元以下的罚款；给草原所有者或者使用者造成损失的，依法承担赔偿责任。

第六十八条 未经批准或者未按照规定的时间、区域和采挖方式在草原上进行采土、采砂、采石等活动的，由县级人民政府草原行政主管部门责令停止违法行为，限期恢复植被，没收非法财物和违法所得，可以并处违法所得一倍以上二倍以下的罚款；没有违法所得的，可以并处二万元以下的罚款；给草原所有者或者使用者造成损失的，依法承担赔偿责任。

第六十九条 违反本法第五十二条规定，擅自在草原上开展经营性旅游活动，破坏草原植被的，由县级以上地方人民政府草原行政主管部门依据职权责令停止违法行为，限期恢复植被，没收违法所得，可以并

处违法所得一倍以上二倍以下的罚款；没有违法所得的，可以并处草原被破坏前三年平均产值六倍以上十二倍以下的罚款；给草原所有者或者使用者造成损失的，依法承担赔偿责任。

第七十条 非抢险救灾和牧民搬迁的机动车辆离开道路在草原上行驶，或者从事地质勘探、科学考察等活动，未事先向所在地县级人民政府草原行政主管部门报告或者未按照报告的行驶区域和行驶路线在草原上行驶，破坏草原植被的，由县级人民政府草原行政主管部门责令停止违法行为，限期恢复植被，可以并处草原被破坏前三年平均产值三倍以上九倍以下的罚款；给草原所有者或者使用者造成损失的，依法承担赔偿责任。

（四）违反规定生产、销售、推广畜禽品种

1. 法定途径

向县级以上人民政府畜牧兽医行政主管部门反映，进行行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2. 法律依据

《中华人民共和国畜牧法》

第六十一条 违反本法有关规定，销售、推广未经审定或者鉴定的畜禽品种的，由县级以上人民政府畜牧兽医行政主管部门责令停止违法行为，没收畜禽和违法所得；违法所得在五万元以上的，并处违法所得一倍以上三倍以下罚款；没有违法所得或者违法所得不足五万元的，并处五千元以上五万元以下罚款。

第六十二条 违反本法有关规定，无种畜禽生产经营许可证或者违反种畜禽生产经营许可证的规定生产经营种畜禽的，转让、租借种畜禽生产经营许可证的，由县级以上人民政府畜牧兽医行政主管部门责令停止违法行为，没收违法所得；违法所得在三万元以上的，并处违法所得一倍以上三倍以下罚款；没有违法所得或者违法所得不足三万元的，并处三千元以上三万元以下罚款。违反种畜禽生产经营许可证的规定生产经营种畜禽或者转让、租借种畜禽生产经营许可证，情节严重的，并处吊销种畜禽生产经营许可证。

第七十二条 违反本法规定，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（五）动物防疫工作不力

1. 法定途径

向本级人民政府或者兽医主管部门反映，给予通报批评或依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2. 法律依据

《中华人民共和国动物防疫法》

第六十九条 县级以上人民政府兽医主管部门及其工作人员违反本法规定，有下列行为之一的，由本级人民政府责令改正，通报批评；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分：

（一）未及时采取预防、控制、扑灭等措施的；

（二）对不符合条件的颁发动物防疫条件合格证、动物诊疗许可证，或者对符合条件的拒不颁发动物防疫条件合格证、动物诊疗许可证的；

（三）其他未依照本法规定履行职责的行为。

第七十条 动物卫生监督机构及其工作人员违反本法规定，有下列行为之一的，由本级人民政府或者兽医主管部门责令改正，通报批评；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分：

（一）对未经现场检疫或者检疫不合格的动物、动物产品出具检疫证明、加施检疫标志，或者对检疫合格的动物、动物产品拒不出具检疫证明、加施检疫标志的；

（二）对附有检疫证明、检疫标志的动物、动物产品重复检疫的；

（三）从事与动物防疫有关的经营性活动，或者在国务院财政部门、物价主管部门规定外加收费用、重复收费的；

（四）其他未依照本法规定履行职责的行为。

第七十一条 动物疫病预防控制机构及其工作人员违反本法规定，有下列行为之一的，由本级人民政府或者兽医主管部门责令改正，通报批评；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分：

（一）未履行动物疫病监测、检测职责或者伪造监测、检测结果的；

（二）发生动物疫情时未及时进行诊断、调查的；

（三）其他未依照本法规定履行职责的行为。

第八十四条 违反本法规定，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（六）破坏渔业资源或在禁渔区、禁渔期进行捕捞

1. 法定途径

向县级以上地方人民政府渔业行政主管部门或者其所属的渔政监督管理机构反映，进行行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2. 法律依据

《中华人民共和国渔业法》

第三十条 禁止使用炸鱼、毒鱼、电鱼等破坏渔业资源的方法进行捕捞。禁止制造、销售、使用禁用的渔具。禁止在禁渔区、禁渔期进行捕捞。禁止使用小于最小网目尺寸的网具进行捕捞。捕捞的渔获物中幼鱼不得超过规定的比例。在禁渔区或者禁渔期内禁止销售非法捕捞的渔获物。

第三十八条 使用炸鱼、毒鱼、电鱼等破坏渔业资源方法进行捕捞的，违反关于禁渔区、禁渔期的规定进行捕捞的，或者使用禁用的渔具、捕捞方法和小于最小网目尺寸的网具进行捕捞或者渔获物中幼鱼超过规定比例的，没收渔获物和违法所得，处五万元以下的罚款；情节严重的，没收渔具，吊销捕捞许可证；情节特别严重的，可以没收渔船；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

在禁渔区或者禁渔期内销售非法捕捞的渔获物的，县级以上地方人民政府渔业行政主管部门应当及时进行调查处理。

制造、销售禁用的渔具的，没收非法制造、销售的渔具和违法所得，并处一万元以下的罚款。

第四十八条 本法规定的行政处罚，由县级以上人民政府渔业行政主管部门或者其所属的渔政监督管理机构决定。但是，本法已对处罚机关作出规定的除外。

在海上执法时，对违反禁渔区、禁渔期的规定或者使用禁用的渔具、捕捞方法进行捕捞，以及未取得捕捞许可证进行捕捞的，事实清楚、证据充分，但是当场不能按照法定程序作出和执行行政处罚决定的，可以先暂时扣押捕捞许可证、渔具或者渔船，回港后依法作出和执行行政处罚决定。

（七）伪造检测结果或违规生产农产品

1. 法定途径

向县级以上人民政府农业行政主管部门反映，进行行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2. 法律依据

《中华人民共和国农产品质量安全法》

第三条 县级以上人民政府农业行政主管部门负责农产品质量安全的监督管理工作；县级以上人民政府有关部门按照职责分工，负责农产品质量安全的有关工作。

第二十五条 农产品生产者应当按照法律、行政法规和国务院农业行政主管部门的规定，合理使用农业投入品，严格执行农业投入品使用安全间隔期或者休药期的规定，防止危及农产品质量安全。

禁止在农产品生产过程中使用国家明令禁止使用的农业投入品。

第四十四条 农产品质量安全检测机构伪造检测结果的，责令改正，没收违法所得，并处五万元以上十万元以下罚款，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处一万元以上五万元以下罚款；情节严重的，撤销其检测资格；造成损害的，依法承担赔偿责任。

农产品质量安全检测机构出具检测结果不实，造成损害的，依法承担赔偿责任；造成重大损害的，并撤销其检测资格。

第四十七条 农产品生产企业、农民专业合作社经济组织未建立或者未按照规定保存农产品生产记录的，或者伪造农产品生产记录的，责令限期改正；逾期不改正的，可以处二千元以下罚款。

第五十三条 违反本法规定，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

（八）违规加重农民负担

1. 法定途径

向乡（镇）人民政府或县级以上地方人民政府农业行政主管部门反映，由农民负担监督管理部门提请上述人员所在单位或者有关主管机关给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2. 法律依据

《农民承担费用和劳务管理条例》

第三条 国务院农业行政主管部门主管全国农民承担费用和劳务（以下简称农民负担）的监督管理工作。县级以上地方人民政府农业行政主管部门主管本行政区域内的农民负担监督管理工作。

乡人民政府主管本乡的农民负担监督管理工作，日常工作由乡农村经济经营管理部门负责。

第三十七条 对违反本条例规定的单位负责人和直接责任人员，由农民负担监督管理部门提请上述人员所在单位或者有关主管机关给予行政处分。

第三十八条 对检举、揭发、控告和抵制向农民乱收费、乱集资、乱罚款和进行各种摊派的单位和人员打击报复，属于违反《中华人民共和国行政监察条例》的，由行政监察机关依法处理，属于违反《中华人民共和国治安管理处罚条例》的，由公安机关依法处罚；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

（九）违规生产、经营、使用农药或生产、经营假劣农药

1. 法定途径

向农业行政主管部门或工业产品许可管理部门反映，进行行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2. 法律依据

《农药管理条例》

第四十条 有下列行为之一的，依照刑法关于非法经营罪或者危险物品肇事罪的规定，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由农业行政主管部门按照以下规定给予处罚：

（一）未取得农药登记证或者农药临时登记证，擅自生产、经营农药的，或者生产、经营已撤销登记的农药的，责令停止生产、经营，没收违法所得，并处违法所得 1 倍以上 10 倍以下的罚款；没有违法所得的，并处 10 万元以下的罚款；

（二）农药登记证或者农药临时登记证有效期限届满未办理续展登记，擅自继续生产该农药的，责令限期补办续展手续，没收违法所得，可以并处违法所得 5 倍以下的罚款；没有违法所得的，可以并处 5 万元以下的罚款；逾期不补办的，由原发证机关责令停止生产、经营，吊销农药登记证或者农药临时登记证；

（三）生产、经营产品包装上未附标签、标签残缺不清或者擅自修改标签内容的农药产品的，给予警告，没收违法所得，可以并处违法所得 3 倍以下的罚款；没有违法所得的，可以并处 3 万元以下的罚款；

（四）不按照国家有关农药安全使用的规定使用农药的，根据所造成的危害后果，给予警告，可以并处 3 万元以下的罚款。

第四十二条 假冒、伪造或者转让农药登记证或者农药临时登记证、农药登记证号或者农药临时登记证号、农药生产许可证或者农药生产批准文件、农药生产许可证号或者农药生产批准文件号的，依照刑法关于非法经营罪或者伪造、变造、买卖国家机关公文、证件、印章罪的规定，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由农业行政主管部门收缴或者吊销农药登记证或者农药临时登记证，由工业产品许可管理部门收缴或者吊销农药生产许可证或者农药生产批准文件，由农业行政主管部门或者工业产品许可管理部门没收违法所得，可以并处违法所得 10 倍以下的罚款；没有违法所得的，可以并处 10 万元以下的罚款。

第四十三条 生产、经营假农药、劣质农药的，依照刑法关于生产、销售伪劣产品罪或者生产、销售伪劣农药罪的规定，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由农业行政主管部门或者法律、行政法规规定的其他有关部门没收假农药、劣质农药和违法所得，并处违法所得 1 倍以上 10 倍以下的罚款；没有违法所得的，并处 10 万元以下的罚款；情节严重的，由农业行政主管部门吊销农药登记证或者农药临时登记证，由工业产品许可管理部门吊销农药生产许可证或者农药生产批准文件。

（十）不按规定进行农业机械维修

1. 法定途径

向县级以上人民政府农业机械化主管部门反映，进行行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2. 法律依据

《农业机械安全监督管理条例》

第四十八条 未取得维修技术合格证书或者使用伪造、变造、过期的维修技术合格证书从事维修经营的，由县级以上地方人民政府农业机械化主管部门收缴伪造、变造、过期的维修技术合格证书，限期补办有关手续，没收违法所得，并处违法经营额 1 倍以上 2 倍以下罚款；逾期不补办的，处违法经营额 2 倍以上 5 倍以下罚款，并通知工商行政管理部门依法处理。

第四十九条 农业机械维修经营者使用不符合农业机械安全技术

标准的配件维修农业机械，或者拼装、改装农业机械整机，或者承揽维修已经达到报废条件的农业机械的，由县级以上地方人民政府农业机械化主管部门责令改正，没收违法所得，并处违法经营额 1 倍以上 2 倍以下罚款；拒不改正的，处违法经营额 2 倍以上 5 倍以下罚款；情节严重的，吊销维修技术合格证。

第五十六条 违反本条例规定，造成他人人身伤亡或者财产损失的，依法承担民事责任；构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

(十一) 违规生产、经营饲料、饲料添加剂或饲料、饲料添加剂存在质量问题

1. 法定途径

向县级或县级以上地方人民政府饲料管理部门反映，进行行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2. 法律依据

《饲料和饲料添加剂管理条例》

第三十九条 饲料、饲料添加剂生产企业有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府饲料管理部门责令改正，没收违法所得、违法生产的产品和用于违法生产饲料的饲料原料、单一饲料、饲料添加剂、药物饲料添加剂、添加剂预混合饲料以及用于违法生产饲料添加剂的原料，违法生产的产品货值金额不足 1 万元的，并处 1 万元以上 5 万元以下罚款，货值金额 1 万元以上的，并处货值金额 5 倍以上 10 倍以下罚款；情节严重的，由发证机关吊销、撤销相关许可证明文件，生产企业的主要负责人和直接负责的主管人员 10 年内不得从事饲料、饲料添加剂生产、经营活动；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 使用限制使用的饲料原料、单一饲料、饲料添加剂、药物饲料添加剂、添加剂预混合饲料生产饲料，不遵守国务院农业行政主管部门的限制性规定的；

(二) 使用国务院农业行政主管部门公布的饲料原料目录、饲料添加剂品种目录和药物饲料添加剂品种目录以外的物质生产饲料的；

(三) 生产未取得新饲料、新饲料添加剂证书的新饲料、新饲料添加剂或者禁用的饲料、饲料添加剂的。

第四十条 饲料、饲料添加剂生产企业有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府饲料管理部门责令改正，处1万元以上2万元以下罚款；拒不改正的，没收违法所得、违法生产的产品和用于违法生产饲料的饲料原料、单一饲料、饲料添加剂、药物饲料添加剂、添加剂预混合饲料以及用于违法生产饲料添加剂的原料，并处5万元以上10万元以下罚款；情节严重的，责令停止生产，可以由发证机关吊销、撤销相关许可证明文件：

（一）不按照国务院农业行政主管部门的规定和有关标准对采购的饲料原料、单一饲料、饲料添加剂、药物饲料添加剂、添加剂预混合饲料和用于饲料添加剂生产的原料进行查验或者检验的；

（二）饲料、饲料添加剂生产过程中不遵守国务院农业行政主管部门制定的饲料、饲料添加剂质量安全管理规范和饲料添加剂安全使用规范的；

（三）生产的饲料、饲料添加剂未经产品质量检验的。

第四十三条 饲料、饲料添加剂经营者有下列行为之一的，由县级以上人民政府饲料管理部门责令改正，没收违法所得和违法经营的产品，违法经营的产品货值金额不足1万元的，并处2000元以上2万元以下罚款，货值金额1万元以上的，并处货值金额2倍以上5倍以下罚款；情节严重的，责令停止经营，并通知工商行政管理部门，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对饲料、饲料添加剂进行再加工或者添加物质的；

（二）经营无产品标签、无生产许可证、无产品质量检验合格证的饲料、饲料添加剂的；

（三）经营无产品批准文号的饲料添加剂、添加剂预混合饲料的；

（四）经营用国务院农业行政主管部门公布的饲料原料目录、饲料添加剂品种目录和药物饲料添加剂品种目录以外的物质生产的饲料的；

（五）经营未取得新饲料、新饲料添加剂证书的新饲料、新饲料添加剂或者未取得饲料、饲料添加剂进口登记证的进口饲料、进口饲料添加剂以及禁用的饲料、饲料添加剂的。

第四十四条 饲料、饲料添加剂经营者有下列行为之一的，由县级以上人民政府饲料管理部门责令改正，没收违法所得和违法经营的产品，并

处 2000 元以上 1 万元以下罚款：

- (一) 对饲料、饲料添加剂进行拆包、分装的；
- (二) 不依照本条例规定实行产品购销台账制度的；
- (三) 经营的饲料、饲料添加剂失效、霉变或者超过保质期的。

第四十六条 饲料、饲料添加剂生产企业、经营者有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府饲料管理部门责令停止生产、经营，没收违法所得和违法生产、经营的产品，违法生产、经营的产品货值金额不足 1 万元的，并处 2000 元以上 2 万元以下罚款，货值金额 1 万元以上的，并处货值金额 2 倍以上 5 倍以下罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 在生产、经营过程中，以非饲料、非饲料添加剂冒充饲料、饲料添加剂或者以此种饲料、饲料添加剂冒充他种饲料、饲料添加剂的；
- (二) 生产、经营无产品质量标准或者不符合产品质量标准的饲料、饲料添加剂的；
- (三) 生产、经营的饲料、饲料添加剂与标签标示的内容不一致的。

饲料、饲料添加剂生产企业有前款规定的行为，情节严重的，由发证机关吊销、撤销相关许可证明文件；饲料、饲料添加剂经营者有前款规定的行为，情节严重的，通知工商行政管理部门，由工商行政管理部门吊销营业执照。

(十二) 生产、经营假劣兽药

1. 法定途径

向县级以上人民政府畜牧兽医行政管理部门反映，进行行政处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

2. 法律依据

《兽药管理条例》

第五十六条 违反本条例规定，无兽药生产许可证、兽药经营许可证生产、经营兽药的，或者虽有兽药生产许可证、兽药经营许可证，生产、经营假、劣兽药的，或者兽药经营企业经营人用药品的，责令其停止生产、经营，没收用于违法生产的原料、辅料、包装材料及生产、经营的兽药和违法所得，并处违法生产、经营的兽药（包括已出售的和未出售的兽药，下同）货值金额 2 倍以上 5 倍以下罚款，货值金额无法查

证核实的，处 10 万元以上 20 万元以下罚款；无兽药生产许可证生产兽药，情节严重的，没收其生产设备；生产、经营假、劣兽药，情节严重的，吊销兽药生产许可证、兽药经营许可证；构成犯罪的，依法追究刑事责任；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。生产、经营企业的主要负责人和直接负责的主管人员终身不得从事兽药的生产、经营活动。

擅自生产强制免疫所需兽用生物制品的，按照无兽药生产许可证生产兽药处罚。

第七十条 本条例规定的行政处罚由县级以上人民政府兽医行政管理部门决定；其中吊销兽药生产许可证、兽药经营许可证、撤销兽药批准证明文件或者责令停止兽药研究试验的，由原发证、批准部门决定。

上级兽医行政管理部门对下级兽医行政管理部门违反本条例的行政行为，应当责令限期改正；逾期不改正的，有权予以改变或者撤销。

二、行政复议类

（一）不服行政机关处罚决定

1. 法定途径

向行政机关提出行政复议申请或者向人民法院提起诉讼

2. 法律依据

①《中华人民共和国行政处罚法》

第六条 公民、法人或者其他组织对行政机关所给予的行政处罚，享有陈述权、申辩权；对行政处罚不服的，有权依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

公民、法人或者其他组织因行政机关违法给予行政处罚受到损害的，有权依法提出赔偿要求。

②《中华人民共和国行政复议法》

第六条 有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：

（一）对行政机关作出的警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留等行政处罚决定不服的；

（二）对行政机关作出的限制人身自由或者查封、扣押、冻结财产等行政强制措施决定不服的；

(三)对行政机关作出的有关许可证、执照、资质证、资格证等证书变更、中止、撤销的决定不服的；

(四)对行政机关作出的关于确认土地、矿藏、水流、森林、山岭、草原、荒地、滩涂、海域等自然资源的所有权或者使用权的决定不服的；

(五)认为行政机关侵犯合法的经营自主权的；

(六)认为行政机关变更或者废止农业承包合同，侵犯其合法权益的；

(七)认为行政机关违法集资、征收财物、摊派费用或者违法要求履行其他义务的；

(八)认为符合法定条件，申请行政机关颁发许可证、执照、资质证、资格证等证书，或者申请行政机关审批、登记有关事项，行政机关没有依法办理的；

(九)申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利的法定职责，行政机关没有依法履行的；

(十)申请行政机关依法发放抚恤金、社会保险金或者最低生活保障费，行政机关没有依法发放的；

(十一)认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。

(二)不服行政机关作出的行政处分或人事处理决定

1. 法定途径

依照有关法律、行政法规规定提出申诉

2. 法律依据

《中华人民共和国行政复议法》

第八条第一款 不服行政机关作出的行政处分或者其他人事处理决定的，依照有关法律、行政法规的规定提出申诉。

(三)不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理

1. 法定途径

依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼

2. 法律依据

《中华人民共和国行政复议法》

第八条第二款 不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

三、政府信息公开类

(一) 申请政府信息公开

1. 法定途径

向行政机关政府信息公开工作机构申请

2. 法律依据

《中华人民共和国政府信息公开条例》

第十三条 除本条例第九条、第十条、第十一条、第十二条规定的行政机关主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织还可以根据自身生产、生活、科研等特殊需要，向国务院部门、地方各级人民政府及县级以上地方人民政府部门申请获取相关政府信息。

(二) 行政机关不履行政府信息公开义务

1. 法定途径

向上级行政机关、监察机关或政府信息公开工作主管部门举报

2. 法律依据

《中华人民共和国政府信息公开条例》

第三十三条第一款 公民、法人或者其他组织认为行政机关不依法履行政府信息公开义务的，可以向上级行政机关、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。收到举报的机关应当予以调查处理。

(三) 政府信息公开工作具体行政行为侵犯其合法权益

1. 法定途径

申请行政复议或提起行政诉讼

2. 法律依据

《中华人民共和国政府信息公开条例》

第三十三条第二款 公民、法人或者其他组织认为行政机关在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

四、揭发控告类

(一) 检举农业部门及其工作人员违反行政纪律行为

1. 法定途径

向本级人民政府行政监察机关举报

2. 法律依据

《中华人民共和国行政监察法》

第六条 监察工作应当依靠群众。监察机关建立举报制度，公民、法人或者其他组织对于任何国家行政机关及其公务员和国家行政机关任命的其他人员的违反行政纪律行为，有权向监察机关提出控告或者检举。监察机关应当受理举报并依法调查处理；对实名举报的，应当将处理结果等情况予以回复。

（二）检举农业部门党员干部违规违纪问题

1. 法定途径

向各级党的纪律检查机关举报

2. 主要依据

①《中国共产党章程》

第四条 党员享有下列权利：（八）向党的上级组织直至中央提出请求、申诉和控告，并要求有关组织给以负责的答复。

第四十四条第二款 各级纪律检查委员会要经常对党员进行遵守纪律的教育，作出关于维护党纪的决定；对党员领导干部行使权力进行监督；检查和处理党的组织和党员违反党的章程和其他党内法规的比较重要或复杂的案件，决定或取消对这些案件中的党员的处分；受理党员的控告和申诉；保障党员的权利。

②《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》

第一条 受理对党员、党组织的检举、控告和党员、党组织的申诉，是党的纪律检查机关的一项重要职责。

第三条 纪律检查机关受理检举、控告、申诉的范围是：对党员、党组织违反党章和其他党内法规，违反党的路线、方针、政策和决议，利用职权谋取私利和其他败坏党风行为的检举、控告；党员、党组织对所受党纪处分或纪律检查机关所作的其他处理不服的申诉；其他涉及党纪党风的问题。

商务部办公厅关于印发《商务部关于通过法定途径分类处理信访投诉请求清单》的通知

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门，本部各直属单位，各商会、协会、学会：

为做好商务主管部门信访工作，现将《商务部关于通过法定途径分类处理信访投诉请求清单》（以下简称《清单》）印发给你们，并就有关要求通知如下：

一、认真掌握分类处理工作要求。从入口处加强对投诉请求的甄别，依据《清单》，确保信访投诉请求准确分类导入。

二、做好宣传引导工作。通过法定途径分类处理信访投诉请求，要按照“公开为常态、不公开为例外”的原则，向社会公开《清单》。通过门户网站、来访接待场所、媒体通气会等方式广而告之，以增加工作透明度、公众知晓度；要加强对信访群众的宣传引导，有条件的要在接待场所印制宣传手册，张贴工作流程图；要进行耐心细致的政策解释，让群众知道自己的投诉请求，通过哪个途径、依据什么法律规定、按照什么程序去反映和解决，明白找谁办、怎么办。

三、加强对干部的教育培训。分类处理工作要采取举办培训班、开展专题讲座、编写辅导读本和操作手册等方式，加强教育培训，使广大干部准确把握分类处理工作要求，增强主动性和自觉性，提高依法办事能力。

附件：商务部关于通过法定途径分类处理信访投诉请求清单

商务部办公厅
2015年9月30日

商务部关于通过法定途径 分类处理信访投诉请求清单

商务系统信访事项中按照“法定途径优先”原则，通过仲裁、行政复议、诉讼等途径解决的信访事项分类梳理如下：

一、不服行政处分或人事处理决定的

商务系统内公务员对涉及本人的有关人事处理不服的、商务部各直属单位和商会、学会、协会工作人员对本单位作出涉及本人的考核结果、处分决定不服的。

法定途径：任免机关或监察机关（内部申诉）。

二、举报商务主管部门或工作人员违法违规行为的

反映商务主管部门党员干部、工作人员涉嫌违反法定权限实施行政许可、违反规定干扰商务招投标工作、买官卖官，任人唯亲，违规提拔干部、多占住房、超标配车，公款吃喝旅游，生活奢靡等违纪违法行为等。

法定途径：纪律监察举报。

三、举报企业违法行为的

举报企业涉嫌非法经营、侵犯知识产权、偷税漏税、合同欺诈等违法行为。

法定途径：向工商行政管理部门、打击侵权假冒办公室、税务主管部门、公安局等机关举报。

四、属于民事纠纷的

各类经济活动中产生的民事纠纷。

法定途径：有仲裁协议的，按照仲裁协议向有管辖权的仲裁机构申请仲裁。没有仲裁协议的，向法院提起民事诉讼。

五、属于行政复议和行政诉讼法范围的

（一）对行政机关作出的警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照等处罚决

定不服的；

（二）对行政机关作出的查封、扣押、冻结财产等行政强制措施和行政强制执行不服的；

（三）申请行政许可，行政机关拒绝或者在法定期限内不予答复，或者对行政机关作出的有关行政许可证、执照、资质证、资格证等证书变更、中止、撤销的决定不服的；

（四）认为行政机关侵犯合法的经营自主权的；

（五）认为行政机关滥用行政权力排除或者限制竞争的；

（六）认为行政机关违法集资、摊派费用或者违法要求履行其他义务的；

（七）认为行政机关侵犯其他合法权益的。

法定途径：依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。

文化部通过法定途径分类办理信访事项清单

一、申诉求决类信访事项

申诉求决类问题，是指公民、法人或其他组织依据法律法规或组织章程规定，向国家机关、党政、社会团体、企事业单位申诉，要求重新做出处理或解决矛盾纠纷。处理这类事项的法定途径有：

（一）仲裁

仲裁，是指纠纷当事人在自愿基础上达成协议，将纠纷提交非司法机构的第三者审理，由第三者作出对争议各方均有约束力的裁决。

1. 人事争议：文化部机关、直属单位工作人员对本单位作出的人事处理决定不服或因履行聘任合同发生争议的，可以引导其自争议发生之日起六十日内向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人对仲裁裁决不服的，可以自接到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。仲裁裁决生效后，一方当事人不履行的，另一方当事人可以申请人民法院执行。

主要法律依据：《中华人民共和国公务员法》《人事争议处理规定》（人社部发〔2011〕88号）等。

2. 劳动关系争议：包括因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议；因除名、辞退、辞职、离职发生的争议；因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护发生的争议；因工资奖金、经济补偿或者赔偿金等发生的争议。

发生劳动争议，当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，引导其向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，可以向人民法院提起诉讼。

主要法律依据：《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《中华人民共和国劳动合同法》等。

（二）行政复议

行政复议，是指行政相对人不服行政主体的具体行政行为，依法向行政复议机关提出申请，请求重新审查，并纠正原具体行政行为，行政

复议机关据此对原具体行政行为是否合法与适当进行审查并作出决定。复议申请人可以自知道该具体行政行为之日起 60 日内向行政部门提出行政复议申请。例如：对行政机关作出的警告、罚款、暂扣或者吊销许可证、营业执照等行政处罚决定不服的；认为符合法定条件，申请行政机关颁发许可证、营业执照，或者申请行政机关审批、登记有关事项，行政机关没有依法办理的；认为行政机关侵犯合法经营自主权等。

主要法律依据：《行政复议法》等。

（三）申诉

申诉是指公民对于任何国家机关和国家工作人员的违法失职行为，有向有关国家机关提出申诉、控告或者检举的权利。例如公务员对涉及本人的有关人事处理不服，事业单位工作人员对涉及本人的考核结果、处分决定等不服，可自知道该人事处理之日起 30 日内向原处理机关申请复核，对复核结果不服的，可以自接到复核决定之日起 15 日内，按照规定向同级公务员主管部门或者作出该人事处理的机关的上一级机关提出申诉；也可以不经复核，自知道该人事处理之日起直接提出申诉。

主要法律依据：《中华人民共和国公务员法》《中共中央组织部、人力资源社会保障部关于印发〈事业单位工作人员申诉规定〉的通知》等。

二、揭发控告类信访事项

揭发控告是指向行政机关、司法机关等反映公民、法人或其他组织违法违纪事实或提供线索，要求依法制止、惩处、或赔偿的行为。处理这类事项的法定途径有：

（一）行政监察

行政监察，是指在行政系统中设置的专司监察职能的机关对行政机关及其工作人员和国家行政机关任命的其他人员违反国家法律、法规、政策和决定、命令以及违反行政纪律的行为进行监督检查的活动。例如：反映行政机关工作人员旷工或因公外出逾期造成不良影响，违反法定权限实施行政许可，违反规定办理招投标等，导入行政监察渠道，向监察机关提出控告或者检举。

主要法律依据：《行政监察法》《行政机关公务员处分条例》《审计法》等。

（二）劳动监察

劳动监察，是指劳动行政主管部门对单位和劳动者遵守劳动法律、法规规章情况进行检查并对违法行为予以处罚的活动。例如：反映文化部所属单位不与劳动者签订劳动合同，不给缴纳保险费，擅自延长工作时间等，可通过劳动监察解决。

主要法律依据：《劳动合同法》《劳动保障监察条例》等。

（三）纪律检查

纪律检查，是指各级纪委依照党内法规对党员、党组织违反党章和其他党内法规，违反党的路线、方针、政策和决议，利用职权谋取私利和其他败坏党风行为进行查处的活动。例如：反映有的党员干部买官卖官，任人唯亲、违规提拔干部，插手工程项目、为亲属谋取利益，多占住房、超标配车、公款吃喝旅游等，可导入纪律检查途径。

主要法律依据：《中国共产党纪律处分条例》《党政领导干部选拔任用工作条例》等。

三、信息公开类信访事项

政府信息公开，是指行政机关应公民、法人或其他组织的申请，依法公开由其在履职过程中制定或者获取的，以一定形式记录、保存的信息。

1. 申请公开信息的，根据《政府信息公开条例》第 4 条规定，应向各级人民政府及县级以上人民政府部门信息公开工作机构提出。

2. 认为行政机关不依法履行政府信息公开义务的，根据《政府信息公开条例》第 33 条第 1 款规定，可以向上级行政机关、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。

3. 认为行政机关在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的，根据《政府信息公开条例》第 33 条第 2 款规定，可以依法申请行政复议或者行政诉讼。

国家卫生计生委办公厅关于积极推进 按照法定途径分类办理信访事项工作的通知

各省、自治区、直辖市卫生计生委，新疆生产建设兵团卫生局、人口计生委：

为了进一步厘清信访工作边界，依法办理各类信访事项，根据中央关于信访工作制度改革总体部署和国家信访局推进信访事项“法定途径优先”分类梳理工作的要求，现就积极推进按照法定途径分类办理信访事项工作通知如下：

一、扎实组织、加强领导

各级卫生计生行政部门要充分认识按照法定途径分类办理信访事项的重大意义，认真贯彻落实中央关于信访工作制度改革的一系列部署要求，切实加强对卫生计生信访制度改革工作的领导，进一步畅通和规范群众诉求表达渠道，引导来访人依法逐级走访，推动信访事项及时就地解决。

二、明确要求、耐心疏导

各级卫生计生行政部门要在办理信访事项时，充分发挥法定诉求表达渠道作用。判断是否“法定途径”，应当符合三个标准：一是由现行法律、法规、规章及规范性文件作出明确规定；二是一般应当具备明确的主体、时限和程序等要素；三是经过该途径办理的结果具有法律效力。

对于公民、法人或者其他组织反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，依法应当通过信访渠道以外的既有法定途径解决的，应当通过耐心细致的思想工作和说服劝导，依法导入相应途径按程序办理。

三、分类办理、规范程序

各级卫生计生行政部门要认真梳理本单位数量集中、问题突出的信访事项，明确法定途径。我委对卫生计生领域通过信访渠道反映比较集中的问题依据现行法律法规进行了初步分类梳理（见附件），供各级卫

卫生计生行政部门参考。在积极推进按照法定途径分类办理信访事项工作中，要同步规范各类事项的办理程序，确保及时、就地解决问题。

四、总结经验、不断完善

各级卫生计生行政部门在积极推进按照法定途径分类办理信访事项过程中，要注意及时总结经验，在实践中不断完善分类办理信访事项的基本框架和办理方式。同时，重视宣传、引导信访人了解信访事项相应办理途径，减少群众信访成本，提高工作效率。

请各地将积极推进按照法定途径分类办理信访事项工作中的好做法以及遇到的问题及时反馈我委。我委将适时进行督导调研工作。

附件：卫生计生领域主要信访事项法定办理途径及相关法律法规依据

国家卫生计生委办公厅

2014年12月30日

卫生计生领域主要信访事项 法定办理途径及相关法律法规依据

一、诉讼

(一) 医疗损害赔偿争议

法律依据:

①《侵权责任法》(主席令第 21 号 2009 年)

第五十四条 患者在诊疗活动中受到损害,医疗机构及其医务人员有过错的,由医疗机构承担赔偿责任。

②《医疗事故处理条例》(国务院令第 351 号 2002 年)

第四十条 当事人既向卫生行政部门提出医疗事故争议处理申请,又向人民法院提起诉讼的,卫生行政部门不予受理;卫生行政部门已经受理的,应当终止处理。

第四十六条 发生医疗事故的赔偿等民事责任争议,医患双方可以协商解决;不愿意协商或者协商不成的,当事人可以向卫生行政部门提出调解申请,也可以直接向人民法院提起民事诉讼。

第六十一条 非法行医,造成患者人身损害,不属于医疗事故,触犯刑律的,依法追究刑事责任;有关赔偿,由受害人直接向人民法院提起诉讼。

(二) 不服卫生计生行政部门作出的社会抚养费征收决定

法律依据:

①《中华人民共和国人口与计划生育法》(主席令第 63 号 2001 年),各省份人口与计划生育条例以及社会抚养费征收管理办法等

第四十四条 公民、法人或者其他组织认为行政机关在实施计划生育管理过程中侵犯其合法权益,可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

②《社会抚养费征收管理办法》(国务院令第 357 号 2002 年)

第九条 当事人对征收决定不服的,可以依法申请行政复议或者提

起行政诉讼。

行政复议或者行政诉讼期间，征收决定不停止执行；但是，行政复议法、行政诉讼法另有规定的除外。

（三）精神障碍诊断、鉴定及住院治疗

法律依据：

《精神卫生法》（主席令第 62 号 2012 年）

第八十二条 精神障碍患者或者其监护人、近亲属认为行政机关、医疗机构或者其他有关单位和个人违反本法规定侵害患者合法权益的，可以依法提起诉讼。

（四）调解协议履行或内容争议

法律依据：

《人民调解法》（主席令第 34 号 2010 年）

第三十二条 经人民调解委员会调解达成调解协议后，当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，一方当事人可以向人民法院提起诉讼。

第三十三条 经人民调解委员会调解达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起三十日内共同向人民法院申请司法确认，人民法院应当及时对调解协议进行审查，依法确认调解协议的效力。

人民法院依法确认调解协议有效，一方当事人拒绝履行或者未全部履行的，对方当事人可以向人民法院申请强制执行。

人民法院依法确认调解协议无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

二、仲裁

（一）人事争议

法律依据：

①《中华人民共和国公务员法》（主席令第 35 号 2005 年）

第一百条 国家建立人事争议仲裁制度。

人事争议仲裁应当根据合法、公正、及时处理的原则，依法维护争议双方的合法权益。

人事争议仲裁委员会根据需要设立。人事争议仲裁委员会由公务员

主管部门的代表、聘用机关的代表、聘任制公务员的代表以及法律专家组成。

聘任制公务员与所在机关之间因履行聘任合同发生争议的，可以自争议发生之日起六十日内向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人对仲裁裁决不服的，可以自接到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。仲裁裁决生效后，一方当事人不履行的，另一方当事人可以申请人民法院执行。

②《人事争议处理规定》（人社部发〔2011〕88号）

第二条 本规定适用于下列人事争议：

（一）实施公务员法的机关与聘任制公务员之间、参照《中华人民共和国公务员法》管理的机关（单位）与聘任工作人员之间因履行聘任合同发生的争议。

（二）事业单位与工作人员之间因解除人事关系、履行聘用合同发生的争议。

（三）社团组织与工作人员之间因解除人事关系、履行聘用合同发生的争议。

（四）军队聘用单位与文职人员之间因履行聘用合同发生的争议。

（五）依照法律、法规规定可以仲裁的其他人事争议。

第三条 人事争议发生后，当事人可以协商解决；不愿协商或者协商不成的，可以向主管部门申请调解，其中军队聘用单位与文职人员的人事争议，可以向聘用单位的上一级单位申请调解；不愿调解或调解不成的，可以向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人也可以直接向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人对仲裁裁决不服的，可以向人民法院提起诉讼。

（二）劳动关系争议

法律依据：

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》主席令第80号（2007年）

第二条 中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：

（一）因确认劳动关系发生的争议；

（二）因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议；

(三) 因除名、辞退和辞职、离职发生的争议；

(四) 因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护发生的争议；

(五) 因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议；

(六) 法律、法规规定的其他劳动争议。

第五条 发生劳动争议，当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向调解组织申请调解；不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，除本法另有规定的外，可以向人民法院提起诉讼。

三、行政复议

公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益，向行政机关提出行政复议申请。行政复议的范围：

(一) 《行政复议法》(主席令第16号 1999年)

第六条 有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：

1. 对行政机关作出的警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留等行政处罚决定不服的；

2. 对行政机关作出的限制人身自由或者查封、扣押、冻结财产等行政强制措施决定不服的；

3. 对行政机关作出的有关许可证、执照、资质证、资格证等证书变更、中止、撤销的决定不服的；

4. 对行政机关作出的关于确认土地、矿藏、水流、森林、山岭、草原、荒地、滩涂、海域等自然资源的所有权或者使用权的决定不服的；

5. 认为行政机关侵犯合法的经营自主权的；

6. 认为行政机关变更或者废止农业承包合同，侵犯其合法权益的；

7. 认为行政机关违法集资、征收财物、摊派费用或者违法要求履行其他义务的；

8. 认为符合法定条件，申请行政机关颁发许可证、执照、资质证、资格证等证书，或者申请行政机关审批、登记有关事项，行政机关没有

依法办理的；

9. 申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利的法定职责，行政机关没有依法履行的；

10. 申请行政机关依法发放抚恤金、社会保险金或者最低生活保障费，行政机关没有依法发放的；

11. 认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。

第八条 不服行政机关作出的行政处分或者其他人事处理决定的，依照有关法律、行政法规的规定提出申诉。

不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

(二)《国家卫生计生委行政复议与行政应诉管理办法》(国卫法制发〔2013〕30号)

第六条 国家卫生计生委行政复议的管辖范围是：

1. 对国家卫生计生委直接作出的具体行政行为不服而申请的；

2. 对国家卫生计生委直接委托的其他组织作出的具体行政行为不服而申请的；

3. 对省、自治区、直辖市卫生计生行政部门或省、自治区、直辖市卫生计生行政部门委托的其他组织所作出的具体行政行为不服而申请的；

4. 国务院指定管辖的行政复议案件；

5. 法律、法规规定的其他应当由国家卫生计生委受理的行政复议案件。

公民、法人或者其他组织认为卫生计生行政部门的具体行政行为所依据的除法律、法规、规章和国务院文件以外的其他规范性文件不合法，在对具体行政行为申请行政复议时，可以一并向国家卫生计生委提出对该规范性文件的审查申请。

(三)不服卫生计生行政部门作出的社会抚养费征收决定
法律依据：

①《中华人民共和国人口与计划生育法》(主席令第63号2001年)，各省份人口与计划生育条例以及社会抚养费征收管理办法等

第十八条 国家稳定现行生育政策，鼓励公民晚婚晚育，提倡一对

夫妻生育一个子女；符合法律、法规规定条件的，可以要求安排生育第二个子女。具体办法由省、自治区、直辖市人民代表大会或者其常务委员会规定。

少数民族也要实行计划生育，具体办法由省、自治区、直辖市人民代表大会或者其常务委员会规定。

第四十一条 不符合本法第十八条规定生育子女的公民，应当依法缴纳社会抚养费。

未在规定的期限内足额缴纳应当缴纳的社会抚养费的，自欠缴之日起，按照国家有关规定加收滞纳金；仍不缴纳的，由作出征收决定的计划生育行政部门依法向人民法院申请强制执行。

第四十四条 公民、法人或者其他组织认为行政机关在实施计划生育管理过程中侵犯其合法权益，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

②《社会抚养费征收管理办法》（国务院令 第 357 号 2002 年）

第九条 当事人对征收决定不服的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

行政复议或者行政诉讼期间，征收决定不停止执行；但是，行政复议法、行政诉讼法另有规定的除外。

四、行政处理

（一）不服本单位违法生育行为人事处理、处分

法律依据：

①《中华人民共和国人口与计划生育法》（主席令 第 63 号 2001 年）

第四十一条 不符合本法第十八条规定生育子女的公民，应当依法缴纳社会抚养费。

未在规定的期限内足额缴纳应当缴纳的社会抚养费的，自欠缴之日起，按照国家有关规定加收滞纳金；仍不缴纳的，由作出征收决定的计划生育行政部门依法向人民法院申请强制执行。

第四十二条 按照本法第四十一条规定缴纳社会抚养费的人员，是国家工作人员的，还应当依法给予行政处分；其他人员还应当由其所在单位或者组织给予纪律处分。

第四十四条 公民、法人或者其他组织认为行政机关在实施计划生育管理过程中侵犯其合法权益，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

②《中华人民共和国公务员法》（主席令第35号 2005年）

第九十条 公务员对涉及本人的下列人事处理不服的，可以自知道该人事处理之日起三十日内向原处理机关申请复核；对复核结果不服的，可以自接到复核决定之日起十五日内，按照规定向同级公务员主管部门或者作出该人事处理的机关的上一级机关提出申诉；也可以不经复核，自知道该人事处理之日起三十日内直接提出申诉：

- （一）处分；
- （二）辞退或者取消录用；
- （三）降职；
- （四）定期考核定为不称职；
- （五）免职；
- （六）申请辞职、提前退休未予批准；
- （七）未按规定确定或者扣减工资、福利、保险待遇；
- （八）法律、法规规定可以申诉的其他情形。

对省级以下机关作出的申诉处理决定不服的，可以向作出处理决定的上一级机关提出再申诉。

行政机关公务员对处分不服向行政监察机关申诉的，按照《中华人民共和国行政监察法》的规定办理。

（二）医疗事故争议处理

《医疗事故处理条例》（国务院令第351号 2002年）

第二条 本条例所称医疗事故，是指医疗机构及其医务人员在医疗活动中，违反医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规，过失造成患者人身损害的事故。

第三十七条 发生医疗事故争议，当事人申请卫生行政部门处理的，应当提出书面申请。申请书应当载明申请人的基本情况、有关事实、具体请求及理由等。

当事人自知道或者应当知道其身体健康受到损害之日起1年内，可以向卫生行政部门提出医疗事故争议处理申请。

第三十八条 发生医疗事故争议，当事人申请卫生行政部门处理的，由医疗机构所在地的县级人民政府卫生行政部门受理。医疗机构所在地是直辖市的，由医疗机构所在地的区、县人民政府卫生行政部门受理。

有下列情形之一的，县级人民政府卫生行政部门应当自接到医疗机构的报告或者当事人提出医疗事故争议处理申请之日起 7 日内移送上一级人民政府卫生行政部门处理：

（一）患者死亡；

（二）可能为二级以上的医疗事故；

（三）国务院卫生行政部门和省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门规定的其他情形。

第四十条 当事人既向卫生行政部门提出医疗事故争议处理申请，又向人民法院提起诉讼的，卫生行政部门不予受理；卫生行政部门已经受理的，应当终止处理。

（三）计划生育手术并发症处理

法律依据：

《计划生育手术并发症鉴定管理办法（试行）》

第三十四条 并发症的行政处理工作统一由县级人口计生部门负责。经鉴定不属于并发症的，应当对当事人做好解释工作。

第三十五条 经鉴定属于并发症的人员，提供免费治疗和特别扶助。

第三十六条 并发症的治疗实行免费定点治疗、定期复查，直到治愈或医疗终结。

并发症治疗定点单位由受理并发症申请的县级人口计生部门指定，并报省级人口计生部门备案。……

五、技术鉴定

（一）医疗事故技术鉴定

法律依据：

①《医疗事故处理条例》（国务院令 351 号 2002 年）

第二十条 卫生行政部门接到医疗机构关于重大医疗过失行为的报告或者医疗事故争议当事人要求处理医疗事故争议的申请后，对需要

进行医疗事故技术鉴定的，应当交由负责医疗事故技术鉴定工作的医学会组织鉴定；医患双方协商解决医疗事故争议，需要进行医疗事故技术鉴定的，由双方当事人共同委托负责医疗事故技术鉴定工作的医学会组织鉴定。

第二十一条 设区的市级地方医学会和省、自治区、直辖市直接管辖的县（市）地方医学会负责组织首次医疗事故技术鉴定工作。省、自治区、直辖市地方医学会负责组织再次鉴定工作。

必要时，中华医学会可以组织疑难、复杂并在全国有重大影响的医疗事故争议的技术鉴定工作。

第二十二条 当事人对首次医疗事故技术鉴定结论不服的，可以自收到首次鉴定结论之日起 15 日内向医疗机构所在地卫生行政部门提出再次鉴定的申请。

第三十三条 有下列情形之一的，不属于医疗事故：

（一）在紧急情况下为抢救垂危患者生命而采取紧急医学措施造成不良后果的；

（二）在医疗活动中由于患者病情异常或者患者体质特殊而发生医疗意外的；

（三）在现有医学科学技术条件下，发生无法预料或者不能防范的不良后果的；

（四）无过错输血感染造成不良后果的；

（五）因患方原因延误诊疗导致不良后果的；

（六）因不可抗力造成不良后果的。

②《医疗事故技术鉴定暂行办法》（卫生部令第 30 号 2002 年）

第十三条 有下列情形之一的，医学会不予受理医疗事故技术鉴定：

（一）当事人一方直接向医学会提出鉴定申请的；

（二）医疗事故争议涉及多个医疗机构，其中一所医疗机构所在地的医学会已经受理的；

（三）医疗事故争议已经人民法院调解达成协议或判决的；

（四）当事人已向人民法院提起民事诉讼的（司法机关委托的除外）；

- (五) 非法行医造成患者身体健康损害的；
- (六) 卫生部规定的其他情形。

(二) 预防接种异常反应诊断及鉴定

法律依据：

① 《疫苗流通和预防接种管理条例》(国务院令 第 434 号 2005 年)

第四十条 预防接种异常反应，是指合格的疫苗在实施规范接种过程中或者实施规范接种后造成受种者机体组织器官、功能损害，相关各方均无过错的药品不良反应。

第四十一条 下列情形不属于预防接种异常反应：

- (一) 因疫苗本身特性引起的接种后一般反应；
- (二) 因疫苗质量不合格给受种者造成的损害；
- (三) 因接种单位违反预防接种工作规范、免疫程序、疫苗使用指导原则、接种方案给受种者造成的损害；
- (四) 受种者在接种时正处于某种疾病的潜伏期或者前驱期，接种后偶合发病；

(五) 受种者有疫苗说明书规定的接种禁忌，在接种前受种者或者其监护人未如实提供受种者的健康状况和接种禁忌等情况，接种后受种者原有疾病急性复发或者病情加重；

- (六) 因心理因素发生的个体或者群体的心因性反应。

第四十五条 预防接种异常反应的鉴定参照《医疗事故处理条例》执行，具体办法由国务院卫生主管部门会同国务院药品监督管理部门制定。

第四十七条 因疫苗质量不合格给受种者造成损害的，依照药品管理法的有关规定处理；因接种单位违反预防接种工作规范、免疫程序、疫苗使用指导原则、接种方案给受种者造成损害的，依照《医疗事故处理条例》的有关规定处理。

② 《预防接种异常反应鉴定办法》(卫生部令 第 60 号 2008 年)

第三条 受种者或者监护人(以下简称受种方)、接种单位、疫苗生产企业对预防接种异常反应调查诊断结论有争议申请预防接种异常反应鉴定的，适用本办法。

预防接种异常反应调查诊断按照卫生部的规定及《预防接种工作规

范》进行。

因接种单位违反预防接种工作规范、免疫程序、疫苗使用指导原则、接种方案等原因给受种者造成损害，需要进行医疗事故技术鉴定的，按照医疗事故技术鉴定办法办理。

对疫苗质量原因或者疫苗检验结果有争议的，按照《药品管理法》的规定，向药品监督管理部门申请处理。

第十一条 省级、设区的市级和县级疾病预防控制机构应当成立预防接种异常反应调查诊断专家组，负责预防接种异常反应调查诊断。调查诊断专家组由流行病学、临床医学、药学等专家组成。

县级卫生行政部门、药品监督管理部门接到疑似预防接种异常反应的报告后，对需要进行调查诊断的，交由县级疾病预防控制机构组织专家进行调查诊断。

有下列情形之一的，应当由设区的市级或者省级预防接种异常反应调查诊断专家组进行调查诊断：

- （一）受种者死亡、严重残疾的；
- （二）群体性疑似预防接种异常反应的；
- （三）对社会有重大影响的疑似预防接种异常反应。

第十四条 受种方、接种单位、疫苗生产企业对预防接种异常反应调查诊断结论有争议时，可以在收到预防接种异常反应调查诊断结论之日起 60 日内向接种单位所在地设区的市级医学会申请进行预防接种异常反应鉴定，并提交预防接种异常反应鉴定所需的材料。

第十七条 对设区的市级医学会鉴定结论不服的，可以在收到预防接种异常反应鉴定书之日起 15 日内，向接种单位所在地的省、自治区、直辖市医学会申请再鉴定。

（三）职业病诊断与鉴定

职业病，是指企业、事业单位和个体经济组织等用人单位的劳动者在职业活动中，因接触粉尘、放射性物质和其他有毒、有害因素而引起的疾病。

法律依据：

①《职业病防治法》（主席令第 52 号 2011 年）

第四十五条 劳动者可以在用人单位所在地、本人户籍所在地或者

经常居住地依法承担职业病诊断的医疗卫生机构进行职业病诊断。

第四十七条 ……承担职业病诊断的医疗卫生机构在进行职业病诊断时，应当组织三名以上取得职业病诊断资格的执业医师集体诊断。……

第五十三条 当事人对职业病诊断有异议的，可以向作出诊断的医疗卫生机构所在地地方人民政府卫生行政部门申请鉴定。

职业病诊断争议由设区的市级以上地方人民政府卫生行政部门根据当事人的申请，组织职业病诊断鉴定委员会进行鉴定。

当事人对设区的市级职业病诊断鉴定委员会的鉴定结论不服的，可以向省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门申请再鉴定。

②《职业病诊断与鉴定管理办法》（卫生部令第91号 2013年）

第三十六条 当事人对职业病诊断机构作出的职业病诊断结论有异议的，可以在接到职业病诊断证明书之日起三十日内，向职业病诊断机构所在地设区的市级卫生行政部门申请鉴定。

设区的市级职业病诊断鉴定委员会负责职业病诊断争议的首次鉴定。

当事人对设区的市级职业病鉴定结论不服的，可以在接到鉴定书之日起十五日内，向原鉴定组织所在地省级卫生行政部门申请再鉴定。

职业病鉴定实行两级鉴定制，省级职业病鉴定结论为最终鉴定。

（四）精神障碍诊断、鉴定及住院治疗

法律依据：

《精神卫生法》（主席令第62号 2012年）

第二十九条 精神障碍的诊断应当由精神科执业医师作出。……

第三十条 精神障碍的住院治疗实行自愿原则。

诊断结论、病情评估表明，就诊者为严重精神障碍患者并有下列情形之一的，应当对其实施住院治疗：

（一）已经发生伤害自身的行为，或者有伤害自身的危险的；

（二）已经发生危害他人安全的行为，或者有危害他人安全的危险的。

第三十二条 精神障碍患者有本法第三十条第二款第二项情形，患者或者其监护人对需要住院治疗的诊断结论有异议，不同意对患者实施

住院治疗的，可以要求再次诊断和鉴定。

依照前款规定要求再次诊断的，应当自收到诊断结论之日起三日内向原医疗机构或者其他具有合法资质的医疗机构提出。……

对再次诊断结论有异议的，可以自主委托依法取得执业资质的鉴定机构进行精神障碍医学鉴定；……

（五）计划生育手术并发症鉴定

计划生育手术并发症，是指计划生育技术服务机构及其技术服务人员（以下统称施术者），依照法律、法规、规章、诊疗护理规范、手术常规等，实施规定的计划生育手术，而造成受术者机体组织器官、功能损害，相关各方均无过错的不良后果。

法律依据：

《计划生育手术并发症鉴定管理办法（试行）》

第十六条 并发症鉴定实行县、设区的市、省逐级鉴定制度。省级鉴定为终级鉴定。县级人口计生部门受理并发症鉴定的申请，负责组织并发症鉴定专家组实施鉴定。具备条件的地方，可以交由医学会组织鉴定。具体办法由省级人口计生部门确定。

第十七条 受术者接受国家规定免费的基本项目的计划生育手术后，自知道或者应当知道其身体因计划生育手术导致不良后果之日起1年内，可以提出并发症鉴定申请。

第十八条 户籍人口和流动人口申请并发症鉴定的，可以依照本办法向施术机构所在地的县级人口计生部门提出并发症鉴定书面申请。……

第二十条 有下列情形之一的，不属于本办法受理范围：

- （一）不属于国家规定的基本计划生育手术项目的；
- （二）未依法取得执业许可的机构或人员施行计划生育手术造成的；
- （三）不能提供有关证明材料的；
- （四）对鉴定结论不服，在有效时限内未申请上级鉴定的。

第二十一条 申请人提出并发症鉴定申请，同时又提出计划生育技术服务事故鉴定申请的，在计划生育技术服务事故鉴定结束前，暂缓并发症鉴定受理；既提出并发症鉴定申请，又向人民法院提起诉讼的，并

发症鉴定受理部门不予受理；已经受理的，应当终止程序。

第三十二条 当事一方对本次鉴定结论不服的，可在接到鉴定结论通知之日起 20 个工作日内，提出要求上一级人口计生部门鉴定的书面申请，交受理本次鉴定的人口计生部门。

六、调解途径

（一）医疗纠纷人民调解

法律依据：

《人民调解法》（主席令第 34 号 2010 年）《人民调解委员会组织条例》（国务院令第 37 号 1989 年）《关于加强医疗纠纷人民调解工作的意见》（司发通〔2010〕5 号）

医疗纠纷人民调解委员会受理本辖区内医疗机构与患者之间的医疗纠纷。受理范围包括患者与医疗机构及其医务人员就检查、诊疗、护理等过程中发生的行为、造成的后果及原因、责任、赔偿等问题，在认识上产生分歧而引起的纠纷。

医疗纠纷人民调解委员会调解医疗纠纷应当按照国务院《人民调解委员会组织条例》、司法部《人民调解工作若干规定》的要求，采取说服、教育、疏导等方法，促使医患双方当事人消除隔阂，在平等协商、互谅互让的基础上达成调解协议。要善于根据矛盾纠纷的性质、难易程度和当事人的具体情况，充分利用便民利民的方式，因地制宜地开展调解工作，切实提高人民调解工作质量。需要进行相关鉴定以明确责任的，经双方同意，医疗纠纷人民调解委员会可以委托有法定资质的专业鉴定机构进行鉴定。调解成功的一般应当制作人民调解协议书，人民调解委员会应当督促当事人履行协议。

（二）医疗事故赔偿行政调解

法律依据：

《医疗事故处理条例》（国务院令第 351 号 2002 年）

第四十六条 发生医疗事故的赔偿等民事责任争议，医患双方可以协商解决；不愿意协商或者协商不成的，当事人可以向卫生行政部门提出调解申请，也可以直接向人民法院提起民事诉讼。

第四十八条 已确定为医疗事故的，卫生行政部门应医疗事故争议双方当事人请求，可以进行医疗事故赔偿调解。调解时，应当遵循当事

人双方自愿原则，并应当依据本条例的规定计算赔偿数额。

经调解，双方当事人就赔偿数额达成协议的，制作调解书，双方当事人应当履行；调解不成或者经调解达成协议后一方反悔的，卫生行政部门不再调解。

七、行政监察

公民、法人或者其他组织对于任何国家行政机关及其公务员和国家行政机关任命的其他人员的违反行政纪律行为，有权向监察机关提出控告或者检举。

法律依据：

《行政监察法》（主席令第 31 号 2010 年）

八、政府信息公开依申请公开

为了保障公民、法人和其他组织依法获取政府信息，提高政府工作的透明度，促进依法行政，充分发挥政府信息对人民群众生产、生活和社会经济活动的服务作用，除行政机关主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织还可以根据自身生产、生活、科研等特殊需要，向国家卫生计生委及地方各级卫生计生行政部门申请获取相关政府信息。但不包括咨询、建议、投诉举报、质疑和反映问题等不属于《政府信息公开条例》调整范围的事项。

法律依据：

①《政府信息公开条例》（国务院令第 492 号 2007 年）

第二条 本条例所称政府信息，是指行政机关在履行职责过程中制作或者获取的，以一定形式记录、保存的信息。

第十三条 除本条例第九条、第十条、第十一条、第十二条规定的行政机关主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织还可以根据自身生产、生活、科研等特殊需要，向国务院部门、地方各级人民政府及县级以上地方人民政府部门申请获取相关政府信息。

第二十条 公民、法人或者其他组织依照本条例第十三条规定向行政机关申请获取政府信息的，应当采用书面形式（包括数据电文形式）；采用书面形式确有困难的，申请人可以口头提出，由受理该申请的行政机关代为填写政府信息公开申请。

政府信息公开申请应当包括下列内容：

- (一) 申请人的姓名或者名称、联系方式;
- (二) 申请公开的政府信息的内容描述;
- (三) 申请公开的政府信息的形式要求。

第二十五条 公民、法人或者其他组织向行政机关申请提供与其自身相关的税费缴纳、社会保障、医疗卫生等政府信息的,应当出示有效身份证件或者证明文件。

公民、法人或者其他组织有证据证明行政机关提供的与其自身相关的政府信息记录不准确的,有权要求该行政机关予以更正。该行政机关无权更正的,应当转送有权更正的行政机关处理,并告知申请人。

②《最高人民法院关于审理政府信息公开行政案件若干问题的规定》(法释〔2011〕17号)

第二条 公民、法人或者其他组织对下列行为不服提起行政诉讼的,人民法院不予受理:

(一) 因申请内容不明确,行政机关要求申请人作出更改、补充且对申请人权利义务不产生实际影响的告知行为;

(二) 要求行政机关提供政府公报、报纸、杂志、书籍等公开出版物,行政机关予以拒绝的;

(三) 要求行政机关为其制作、搜集政府信息,或者对若干政府信息进行汇总、分析、加工,行政机关予以拒绝的;

(四) 行政程序中的当事人、利害关系人以政府信息公开名义申请查阅案卷材料,行政机关告知其应当按照相关法律、法规的规定办理的。

③《国务院办公厅关于施行〈中华人民共和国政府信息公开条例〉若干问题的意见》(国办发〔2008〕36号)

(十四) 行政机关对申请人申请公开与本人生产、生活、科研等特殊需要无关的政府信息,可以不予提供;对申请人申请的政府信息,如公开可能危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定,按规定不予提供,可告知申请人不属于政府信息公开的范围。

④《国务院办公厅关于做好政府信息依申请公开工作的意见》(国办发〔2010〕5号)

九、信访渠道

法律依据:

《信访条例》（国务院令第 431 号 2005 年）

第十四条 信访人对下列组织、人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为，可以向有关行政机关提出信访事项：

- （一）行政机关及其工作人员；
- （二）法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员；
- （三）提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；
- （四）社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员；
- （五）村民委员会、居民委员会及其成员。

对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

第十六条 信访人采用走访形式提出信访事项，应当向依法有权处理的本级或者上一级机关提出；信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关的上级机关再提出同一信访事项的，该上级机关不予受理。

第十八条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到有关机关设立或者指定的接待场所提出。

多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过 5 人。

第二十二条 信访人按照本条例规定直接向各级人民政府信访工作机构以外的行政机关提出的信访事项，有关行政机关应当予以登记；……

工商总局关于印发《通过法定途径分类处理 工商行政管理领域信访投诉请求清单》的通知

各省、自治区、直辖市工商行政管理局、市场监督管理部门：

为贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神及中央关于信访工作制度改革的要求，坚持用法治思维和法治方式缓解化解社会矛盾和问题，保障群众合理合法的信访投诉请求，依照法律规定和程序得到合理合法的结果，按照国务院统一部署和要求，工商总局制定了《通过法定途径分类处理工商行政管理领域信访投诉请求清单》，现予印发，请各地工商、市场监管部门结合本地区、本部门工作实际，认真贯彻落实。

附件：通过法定途径分类处理工商行政管理领域信访投诉请求清单

工商总局

2015年12月25日

通过法定途径分类处理 工商行政管理领域信访投诉请求清单

一、处理揭发控告类信访投诉请求的法定途径

向各级工商、市场监管部门反映公民、法人或其他组织涉及工商行政管理领域的违法违纪事实或线索，要求依法制止、惩处或者赔偿的，各级工商、市场监管部门应当依据有关法律、法规、规章、规范性文件及组织章程的规定，依法予以处理。

（一）举报违反市场准入管理行为

1. 举报公司虚报注册资本、提交虚假材料或者采取其他欺诈手段隐瞒重要事实取得公司登记的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

2. 举报公司的发起人、股东虚假出资，未交付或者未按期交付作为出资的货币或者非货币财产的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

3. 举报公司的发起人、股东在公司成立后，抽逃出资的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

4. 举报公司在合并、分立、减少注册资本或者进行清算时，不依照《公司法》规定通知或者公告债权人的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

5. 举报公司在清算期间开展与清算无关的经营活动的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

6. 举报清算组不依照《公司法》规定向公司登记机关报送清算报告，或者报送清算报告隐瞒重要事实或者有重大遗漏的，清算组成员利用职权徇私舞弊、谋取非法收入或者侵占公司财产的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

7. 举报承担资产评估、验资或者验证的机构提供虚假材料的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

8. 举报承担资产评估、验资或者验证的机构因过失提供有重大遗漏的报告的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

9. 举报未依法登记为有限责任公司或者股份有限公司，而冒用有限责任公司或者股份有限公司名义的，或者未依法登记为有限责任公司或者股份有限公司的分公司，而冒用有限责任公司或者股份有限公司的分公司名义的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

10. 举报公司成立后无正当理由超过6个月未开业的，或者开业后自行停业连续6个月以上的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

11. 举报公司登记事项发生变更时，未依照《公司登记管理条例》规定办理有关变更登记的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

12. 举报外国公司违反《公司法》规定，擅自在中国境内设立分支机构的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

13. 举报利用公司名义从事危害国家安全、社会公共利益的严重违法行为的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

14. 举报伪造、涂改、出租、出借、转让营业执照的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

15. 举报未将营业执照置于住所或者营业场所醒目位置的，依据《公司法》《公司登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由公司登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

16. 举报企业法人有下列情形之一的：登记中隐瞒真实情况、弄虚作假或者未经核准登记注册擅自开业的；擅自改变主要登记事项或者超出核准登记的经营范围从事经营活动的；不按照规定办理注销登记的；伪造、涂改、出租、出借、转让或者出卖《企业法人营业执照》《企业法人营业执照》副本的；抽逃、转移资金，隐匿财产逃避债务的；从事非法经营活动的，依据《企业法人登记管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由登记主管机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

17. 举报隐瞒真实情况、采用欺骗手段取得企业法人法定代表人资格的，依据《企业法人法定代表人登记管理规定》等法律、法规、规章、规范性文件，由企业登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

18. 举报应当申请办理企业法人法定代表人变更登记而未办理的，依据《企业法人法定代表人登记管理规定》等法律、法规、规章、规范性文件，由企业登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

19. 举报企业法人法定代表人有下列情形之一的：存在无民事行为能力或者限制民事行为能力的；正在被执行刑罚或者正在被执行刑事强制措施；正在被公安机关或者国家安全机关通缉的；因犯有贪污贿赂罪、侵犯财产罪或者破坏社会主义市场经济秩序罪，被判处刑罚，执行期满未逾五年的；因犯有其他罪，被判处刑罚，执行期满未逾三年的；因犯罪被判处剥夺政治权利，执行期满未逾五年的；担任因经营不善破产清算的企业的法定代表人或者董事、经理，并对该企业的破产负有个人责任，自该企业破产清算完结之日起未逾三年的；担任因违法被吊销营业执照的企业的法定代表人，并对该企业违法行为负有个人责任，自该企业被吊销营业执照之日起未逾三年的；个人负债数额较大，到期未清偿的；有法律和国务院规定不得担任法定代表人的其他情形的，依据

《企业法人法定代表人登记管理规定》等法律、法规、规章、规范性文件，由企业登记机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

20. 举报未经登记主管机关核准，擅自使用企业集团名称或者不按规定使用企业集团名称的，依据《企业集团登记管理暂行规定》《企业名称登记管理规定》等法律、法规、规章、规范性文件，由登记主管机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

21. 举报以企业集团名义订立经济合同，从事经营活动的，依据《企业集团登记管理暂行规定》《企业法人登记管理条例实施细则》等法律、法规、规章、规范性文件，由登记主管机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

22. 举报办理企业集团登记时提交虚假材料或者采取其他欺诈手段，取得企业集团登记的，依据《公司登记管理条例》《企业法人登记管理条例实施细则》《企业集团登记管理暂行规定》等法律、法规、规章、规范性文件，由登记主管机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

23. 举报应当办理企业集团变更登记、注销登记而不办理的，依据《企业集团登记管理暂行规定》等法律、法规、规章、规范性文件，由登记主管机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

24. 举报伪造、涂改、出租、出借、转让、出售《企业集团登记证》的，依据《企业集团登记管理暂行规定》等法律、法规、规章、规范性文件，由登记主管机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

25. 举报未依法登记为企业集团而冒用企业集团名义的，依据《企业集团登记管理暂行规定》等法律、法规、规章、规范性文件，由登记主管机关依法查处，导入行政处罚途径处理。

26. 举报企业未按照《企业信息公示暂行条例》规定的期限公示年度报告或者未按照工商行政管理部门责令的期限公示有关企业信息的；企业公示信息隐瞒真实情况、弄虚作假的，依据《企业信息公示暂行条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由县级以上工商、市场监管部门依法查处。

27. 举报无照经营违法行为的，依据《无照经营查处取缔办法》等法规、规章、规范性文件和部门职责分工，应当由工商、市场监管部门查处的，由属地工商、市场监管部门调查核实，并决定是否立案，决定

立案的导入行政处罚途径处理；对不属于工商行政管理机关管辖、决定不予立案的，应当根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》，将不予立案的结果告知具名举报人，也可以根据具体情况，将举报材料转交其他行政机关，并将相关情况告知具名举报人。

（二）举报违反市场经营管理行为

28. 举报涉及工商职责的农资市场违法违规行为的，依据《种子法》《产品质量法》《农药管理条例》《农业生产资料市场监督管理办法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。

29. 举报涉及工商职责的拍卖市场违法违规行为的，依据《拍卖法》《拍卖监督管理办法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。

30. 举报涉及工商职责的出售国家或者地方重点保护野生动物或者其产品违法违规行为的，依据《野生动物保护法》《陆生野生动物保护实施条例》《水生野生动物保护实施条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。

31. 举报涉及工商职责的销售假冒伪劣成品油违法违规行为的，依据《产品质量法》《消费者权益保护法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。

32. 举报涉及工商职责的旅游市场违法违规行为的，依据《旅游法》《旅行社条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。

33. 举报涉及工商职责的经纪人、经纪执业人员违法行为的，依据《经纪人管理办法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。

34. 举报合同违法行为的，依据《合同法》《合同违法行为监督处理办法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。

35. 举报网络商品交易及有关服务违法违规行为的，依据《消费者权益保护法》《反不正当竞争法》《网络交易管理办法》等法律、法规、

规章、规范性文件，由管辖地工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。

36. 举报涉嫌垄断协议行为的，依据《反垄断法》等法律、法规、规章、规范性文件，由工商总局和省级工商、市场监管部门进行核查，工商总局决定立案的，依据《反垄断法》等法律、法规、规章、规范性文件，导入行政处罚、终止调查途径处理。

37. 举报涉嫌滥用市场支配地位行为的，依据《反垄断法》等法律、法规、规章、规范性文件，由工商总局和省级工商、市场监管部门进行核查，工商总局决定立案的，依据《反垄断法》等法律、法规、规章、规范性文件，导入行政处罚、终止调查途径处理。

38. 举报涉嫌滥用行政权力排除限制竞争行为的，依据《反垄断法》《反不正当竞争法》等法律、法规、规章、规范性文件，由工商总局或具有执法权的地方工商、市场监管部门进行调查核实，对构成滥用行政权力排除限制竞争行为的导入行政建议途径处理。

39. 举报侵犯知识产权不正当竞争行为的，依据《反不正当竞争法》等法律、法规、规章、规范性文件，由县级以上工商、市场监管部门调查核实，并决定是否立案，决定立案的导入行政处罚途径处理；对不属于工商、市场监管部门管辖的举报事项不予立案的，应当根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》，将不予立案的结果告知具名举报人，也可以根据具体情况，将举报材料转交其他行政机关，并将相关情况告知具名举报人。

40. 举报虚假表示和虚假宣传行为的，依据《反不正当竞争法》等法律、法规、规章、规范性文件，由县级以上工商、市场监管部门调查核实，并决定是否立案，决定立案的导入行政处罚途径处理；对不属于工商、市场监管部门管辖的举报事项不予立案的，应当根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》，将不予立案的结果告知具名举报人，也可以根据具体情况，将举报材料转交其他行政机关，并将相关情况告知具名举报人。

41. 举报销售商品时搭售或附加不合理条件行为的，依据《反不正当竞争法》等法律、法规、规章、规范性文件，由县级以上工商、市场监管部门调查核实，并决定是否立案，决定立案的导入行政处罚途径处

理；对不属于工商、市场监管部门管辖的举报事项不予立案的，应当根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》，将不予立案的结果告知具名举报人，也可以根据具体情况，将举报材料转交其他行政机关，并将相关情况告知具名举报人。

42. 举报低于成本价销售商品行为的，依据《反不正当竞争法》等法律、法规、规章、规范性文件，由县级以上工商、市场监管部门调查核实，并决定是否立案，决定立案的导入行政处罚途径处理；对不属于工商、市场监管部门管辖的举报事项不予立案的，应当根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》，将不予立案的结果告知具名举报人，也可以根据具体情况，将举报材料转交其他行政机关，并将相关情况告知具名举报人。

43. 举报串通招投标行为的，依据《反不正当竞争法》等法律、法规、规章、规范性文件，由县级以上工商、市场监管部门调查核实，并决定是否立案，决定立案的导入行政处罚途径处理；对不属于工商、市场监管部门管辖的举报事项不予立案的，应当根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》，将不予立案的结果告知具名举报人，也可以根据具体情况，将举报材料转交其他行政机关，并将相关情况告知具名举报人。

44. 举报商业贿赂行为的，依据《反不正当竞争法》等法律、法规、规章、规范性文件，由县级以上工商、市场监管部门调查核实，并决定是否立案，决定立案的导入行政处罚途径处理；对不属于工商、市场监管部门管辖的举报事项不予立案的，应当根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》，将不予立案的结果告知具名举报人，也可以根据具体情况，将举报材料转交其他行政机关，并将相关情况告知具名举报人。

45. 举报商业诋毁行为的，依据《反不正当竞争法》等法律、法规、规章、规范性文件，由县级以上工商、市场监管部门调查核实，并决定是否立案，决定立案的导入行政处罚途径处理；对不属于工商、市场监管部门管辖的举报事项不予立案的，应当根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》，将不予立案的结果告知具名举报人，也可以根据具体情况，将举报材料转交其他行政机关，并将相关情况告知具名举报人。

46. 举报不正当有奖销售行为的，依据《反不正当竞争法》等法律、

法规、规章、规范性文件，由县级以上工商、市场监管部门调查核实，并决定是否立案，决定立案的导入行政处罚途径处理；对不属于工商、市场监管部门管辖的举报事项不予立案的，应当根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》，将不予立案的结果告知具名举报人，也可以根据具体情况，将举报材料转交其他行政机关，并将相关情况告知具名举报人。

47. 举报公用企业或其他依法具有独占地位的经营者限制竞争行为、滥用行政权力限制竞争行为的，依据《反不正当竞争法》等法律、法规、规章、规范性文件，由设区的市级以上工商、市场监管部门调查核实，并决定是否立案，决定立案的导入行政处罚途径处理；对不属于工商、市场监管部门管辖的举报事项不予立案的，应当根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》，将不予立案的结果告知具名举报人，也可以根据具体情况，将举报材料转交其他行政机关，并将相关情况告知具名举报人。

48. 举报违反军服管理行为的，依据《军服管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。当事人对行政处罚决定中有关军服仿制品鉴定结论不服的，引导其向省军区（卫戍区、警备区）或者军分区（警备区）军需主管部门处理。

49. 举报直销违法行为的，依据《直销管理条例》，由属地工商、市场监管部门调查核实，并决定是否立案，决定立案的导入行政处罚途径处理；对不属于工商、市场监管部门管辖的举报事项不予立案的，应当根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》，将不予立案的结果告知具名举报人，也可以根据具体情况，将举报材料转交其他行政机关，并将相关情况告知具名举报人。

50. 举报传销违法行为的，依据《禁止传销条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门联合公安等职能部门调查核实，并决定是否立案，决定立案的导入行政处罚途径处理；对不属于工商、市场监管部门管辖的举报事项不予立案的，应当根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》，将不予立案的结果告知具名举报人，也可以根据具体情况，将举报材料转交其他行政机关，并将相关情况告

知具名举报人。

51. 举报流通领域商品质量和服务消费侵权违法行为的，属于工商行政管理部门职能范围的，依据《消费者权益保护法》《产品质量法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。

52. 举报虚假违法广告的，依据《广告法》等法律、法规、规章、规范性文件，由具有管辖权的工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。

53. 举报自行改变注册商标、自行改变注册商标的注册人名义（地址或者其他注册事项），依据《商标法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，责令限期改正，期满不改的，由工商总局商标局撤销其注册商标。

54. 举报注册商标没有正当理由连续三年不使用或者成为其核定使用的商品的通用名称的，依据《商标法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向工商总局商标局申请撤销该注册商标。

55. 举报将未注册商标冒充注册商标使用的，或者使用未注册商标违反《商标法》第十条规定的，依据《商标法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。

56. 举报特殊标志所有人或者使用人违反《特殊标志管理条例》的，依据《特殊标志管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地县级以上工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理；情节严重的，由县级以上工商、市场监管部门责令使用人停止使用该特殊标志，由工商总局商标局撤销所有人的特殊标志登记。

57. 举报侵犯特殊标志所有人合法权益的，依据《特殊标志管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由县级以上属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。

58. 举报侵犯奥林匹克标志权利人合法权益的，依据《奥林匹克标志保护条例》等法律、法规、规章、规范性文件，属地工商、市场监管部门可以调查核实，导入行政处罚途径处理。

59. 举报侵犯世界博览会标志权利人合法权益的，依据《世界博览

会标志保护条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政处罚途径处理。

60. 反映商标代理机构违反《商标法》第六十八条规定行为的，依据《商标法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向商标代理机构所在地或者违法行为发生地工商、市场监管部门投诉，导入行政处罚途径处理且记入信用档案；情节严重的，商标局、商标评审委员会可以决定停止受理其办理商标代理业务，并予以公开。

（三）控告、检举工商、市场监管部门及其工作人员违法违纪

61. 控告、检举工商、市场监管部门及其公务员和工商、市场监管机关任命的其他人员违反行政纪律行为，依据《行政监察法》等法律、法规、规章及规范性文件，按照管理权限，由具有管理权限的监察机关受理和调查处理。

62. 控告、检举工商、市场监管部门党组织和党员违纪行为，依据党章和《中国共产党纪律检查机关案件检查工作条例》的规定，按照干部管理权限，由具有管理权限的纪检监察机关处理。

二、处理申诉求决类信访投诉请求的法定途径

公民、法人或者其他组织依据法律、法规、规章、规范性文件及组织章程规定，向工商、市场监管部门申诉，要求重新作出处理或解决矛盾纠纷的，工商、市场监管部门应当依据有关法律、法规、规章、规范性文件及组织章程的规定，依法予以处理。

（一）不服市场准入管理行为

63. 申请人申请办理企业法人登记，对登记主管机关作出不予核准登记决定不服的，依据《企业法人登记管理条例》《行政许可法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其申请行政复议或者提起行政诉讼。

64. 申请人申请公司、分公司登记，对公司登记机关作出不予受理或不予登记决定不服的，依据《公司登记管理条例》《行政许可法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其申请行政复议或者提起行政诉讼。

65. 申请人申请办理企业名称预先核准，对登记主管机关作出不予核准决定不服的，依据《企业名称登记管理规定》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其申请行政复议或者提起行政诉讼。

66. 对已登记注册的不适宜的企业名称，任何单位和个人要求登记主管机关予以纠正的，由登记机关依据《企业名称登记管理规定》依法处理。

67. 企业因名称与他人发生争议，向工商行政管理机关申请处理的，由登记机关依据《企业名称登记管理实施办法》依法作出处理。

68. 个体工商户、个人独资企业、合伙企业、农民专业合作社申请办理开业、变更、注销登记，对登记主管机关作出不予核准登记决定不服的，依据相关法律引导其申请行政复议或者提起行政诉讼。

69. 公民、法人或者其他组织有证据证明政府部门公示的信息不准确的，依据《企业信息公示暂行条例》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向该政府部门申请予以更正。

70. 公民、法人或者其他组织发现企业公示的信息虚假向工商行政管理部门举报的，依据《企业信息公示暂行条例》等法律、法规、规章、规范性文件，接到举报的工商、市场监管部门进行调查核实，予以处理。

71. 公民、法人或者其他组织对依照《企业信息公示暂行条例》规定公示的企业信息有疑问向政府部门申请查询的，依据《企业信息公示暂行条例》等法律、法规、规章、规范性文件，由收到查询申请的政府部门书面答复申请人。

72. 公民、法人或者其他组织认为政府部门在企业信息公示工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的，依据《企业信息公示暂行条例》等法律、法规、规章、规范性文件，导入行政复议或者行政诉讼途径。

73. 企业、农民专业合作社对被列入经营异常名录有异议的，依据《企业信息公示暂行条例》《企业经营异常名录管理暂行办法》，由作出决定的工商、市场监管部门核实，工商、市场监管部门经核实发现将企业、农民专业合作社列入经营异常名录存在错误的，依法更正。对企业、农民专业合作社被列入、移出经营异常名录的决定，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

74. 个体工商户对被标示为异常经营状态有异议的，按照《个体工商户年度报告暂行办法》处理。

（二）不服市场监督管理行为

75. 因对工商、市场监管部门在工商行政管理职责范围内作出的行

政处罚决定、行政强制措施等行政行为不服的，依据《行政处罚法》《行政强制法》《行政复议法》《行政诉讼法》《工商行政管理机关行政处罚程序规定》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向作出决定的工商、市场监管部门的上一级主管部门或者本级人民政府申请行政复议或者提起行政诉讼。

（三）消费投诉处理

76. 投诉销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全要求的，依据《消费者权益保护法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政调解途径处理。发现经营者有违法行为的，由属地工商、市场监管部门根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

77. 投诉销售失效、变质的，伪造商品产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址，篡改生产日期，伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品的，依据《消费者权益保护法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政调解途径处理。发现经营者有违法行为的，由属地工商、市场监管部门根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

78. 投诉在销售的商品中掺杂掺假、以假充真、以次充好、以不合格商品冒充合格商品的，依据《消费者权益保护法》《产品质量法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政调解途径处理。发现经营者有违法行为的，由属地工商、市场监管部门根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

79. 投诉经营者对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传的，依据《消费者权益保护法》《反不正当竞争法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政调解途径处理。发现经营者有违法行为的，由属地工商、市场监管部门根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

80. 投诉拒绝或者拖延工商部门责令其对提供的缺陷商品或者服务采取停止销售或者服务等措施的，依据《消费者权益保护法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政调解途径处理。发现经营者有违法行为的，由属地工商、市场监管

部门根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

81. 投诉经营者故意拖延或者无理拒绝消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等要求，依据《消费者权益保护法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政调解途径处理。发现经营者有违法行为的，由属地工商、市场监管部门根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

82. 投诉故意拖延或者无理拒绝承担无理由退货义务的，依据《消费者权益保护法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政调解途径处理。发现经营者有违法行为的，由属地工商、市场监管部门根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

83. 投诉以预收款方式提供商品或者服务的，故意拖延或者无理拒绝消费者提出的合理退款要求的，依据《消费者权益保护法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政调解途径处理。发现经营者有违法行为的，由属地工商、市场监管部门根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

84. 投诉经营者侵害消费者个人信息受保护的权利的，依据《消费者权益保护法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政调解途径处理。发现经营者有违法行为的，由属地工商、市场监管部门根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

85. 投诉使用格式条款、通知、声明、店堂告示等侵害消费者合法权益的，依据《消费者权益保护法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政调解途径处理。发现经营者有违法行为的，由属地工商、市场监管部门根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

86. 投诉从事为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务的经营者损害消费者权益的，依据《消费者权益保护法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政调解途径处理。发现经营者有违法行为的，由属地工商、市场监管部门根

据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

87. 投诉从事房屋租赁、家政服务等中介服务的经营者损害消费者权益的，依据《消费者权益保护法》等法律、法规、规章、规范性文件，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政调解途径处理。发现经营者有违法行为的，由属地工商、市场监管部门根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

88. 投诉其他损害消费者权益行为，依照法律、法规应当由工商行政管理部门处理的，依据相关法律、法规，由属地工商、市场监管部门调查核实，导入行政调解途径处理。发现经营者有违法行为的，由属地工商、市场监管部门根据《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理。

（四）不服商标注册管理、商标争议处理行为

89. 因商标（含集体商标、证明商标和地理标志）注册申请初步审定发生纠纷或者初步审定存在审查质量问题的，依据《商标法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向工商总局商标局提出商标异议申请。

90. 因商标（含集体商标、证明商标和地理标志）注册申请驳回或者部分驳回发生纠纷以及存在审查质量问题的，依据《商标法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向工商总局商标评审委员会申请商标驳回复审。

91. 因已注册商标（含集体商标、证明商标和地理标志）发生纠纷或者违反《商标法》有关规定而不应注册以及存在审查质量问题的，依据《商标法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向工商总局商标评审委员会申请商标宣告无效。

92. 因特殊标志登记发生纠纷，依据《特殊标志管理条例》，引导其向工商总局申请宣告特殊标志登记无效。

93. 因对特殊标志登记无效申请裁定不服的，依据《特殊标志管理条例》，引导其向工商总局申请复议。

94. 对商标局驳回商标注册申请、不予注册、撤销或者不予撤销注册以及宣告注册商标无效决定不服的，依据《商标法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向工商总局商标评审委员会申请复审。

95. 因注册商标三年不使用或成为通用名称被撤销进行申诉，在复

审期限内的，依据《商标法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向工商总局商标评审委员会申请撤销复审。

96. 对涉及商标异议形审、撤销连续三年不使用或成为通用名称注册商标以及商标变更、续展、转让、注销等具体业务行政行为的申诉，依据《商标法》《行政复议法》《行政诉讼法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其申请行政复议或者提起行政诉讼。

97. 商标代理机构对其受到的行政处罚决定不服的，依据《行政复议法》《行政诉讼法》，引导其申请行政复议或者提起行政诉讼。

98. 对商标评审委员会作出商标驳回复审决定、不予注册复审决定、无效宣告请求裁定、无效宣告复审决定、撤销复审决定不服的，依据《商标法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向人民法院提起诉讼。

99. 经过不予注册复审程序，原异议人对商标评审委员会作出予以核准注册决定不服的，依据《商标评审规则》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向商标评审委员会请求宣告该注册商标无效。

100. 反映商标评审委员会案件受理和形式审查业务的相关问题的，依据《行政诉讼法》等法律、法规，引导其提起行政诉讼。

101. 公民、法人和其他组织认为，商标局在商标注册、变更、转让、续展、补证、注销、撤销、异议等工作中作出的具体行政行为侵犯其合法权益，依据《行政复议法》《行政诉讼法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其申请行政复议（商标评审委员会代工商总局承担复议工作）或者提起行政诉讼。

102. 对商标评审委员会代工商总局作出的商标注册程序性争议行政复议决定不服的，依据《行政诉讼法》等法律、法规，引导其向人民法院提起诉讼。

（五）内部申诉

103. 公务员对涉及本人的有关人事处理不服的，依据《公务员法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向原处理机关申请复核；对复核结果不服的，向同级公务员主管部门或者作出该人事处理机关的上一级机关提出申诉，也可以不经复核直接提出申诉；对省级以下机关作出的申诉处理决定不服的，可以向作出处理决定的上一级机关提出再申

诉；行政机关公务员对处分不服向行政监察机关申诉的，按照《行政监察法》的规定办理。

104. 所属党组织、党员对所受党纪处分、审查结论或者其他处理不服的，依据《中国共产党章程》《中国共产党纪律处理条例》《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《行政监察法》等法律、法规、规章、规范性文件、组织章程，按照干部管理权限，引导其向具有管理权限的纪律检查部门提出申诉。

105. 事业单位工作人员与所在单位发生人事争议的，依据《事业单位人事管理条例》《劳动争议调解仲裁法》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向调解组织（劳动行政部门）申请调解，向劳动争议仲裁委员会申请仲裁，当事人对仲裁裁决不服的，向人民法院提起诉讼。

106. 事业单位工作人员对涉及本人的考核结果、处分决定等不服的，依据《事业单位人事管理条例》等法律、法规、规章、规范性文件，引导其向原单位申请复核，向事业单位人事综合管理部门、主管部门申诉。

107. 国家行政机关任命的事业单位工作人员对主管行政机关作出的处分决定不服的，依据《行政监察法》等规定，引导其向该事业单位的上级主管机关或者具有管辖权的监察机关申诉。”

三、政府信息公开途径

108. 申请政府信息公开的，根据《政府信息公开条例》有关规定，转由本行政机关政府信息公开工作机构办理。

109. 认为行政机关不依法履行政府信息公开义务的，根据《政府信息公开条例》有关规定，引导其向上级行政机关、监察机关或者政府信息公开主管部门举报。

110. 认为行政机关在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的，根据《政府信息公开条例》有关规定，引导其依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

注：

1. 本《通过法定途径分类处理工商行政管理领域信访投诉请求清单》简称为《处理信访问题法定途径清单》

2. 本清单仅列举群众反映较多的信访问题。
3. 随着法律、法规制定（修订）、政府机构改革、行政审批制度改革，信访问题分类、处理途径、职能归属等将可能发生变化。
4. 本《处理信访问题法定途径清单》中“公司登记机关、企业登记机关、登记主管部门”均引自法律、法规原文，各地工商、市场监管部门应结合本地区本部门内部机构设置、职责分工调整实际，确定相应的有权处理部门。

质检总局通过法定途径 分类处理信访投诉请求清单

一、申请行政许可类

1. 办理程序

向质检部门提出行政许可申请的，根据《中华人民共和国行政许可法》《质量监督检验检疫行政许可实施办法》等相关规定，按照行政许可工作程序办理。

2. 法定途径

各级行政许可事项办理部门。

3. 法律依据

《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国计量法》《中华人民共和国进出口商品检验法》《中华人民共和国国境卫生检疫法》《中华人民共和国进出境动植物检疫法》《中华人民共和国特种设备安全法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国标准化法》《特种设备安全监察条例》《质量监督检验检疫行政许可实施办法》等。

二、申请其他行政业务类

1. 办理程序

向质检部门申请办理职责范围内行政确认、行政奖励、行政备案、行政裁决等非许可类行政业务，按照相应的行政业务工作程序办理。

2. 法定途径

各级行政业务事项办理部门。

3. 法律依据

《中华人民共和国计量法》《中华人民共和国进出口商品检验法》《中华人民共和国国境卫生检疫法》《中华人民共和国进出境动植物检疫法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国特种设备安全法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国商品检验法实施条例》《特种设备安全监察条例》《中华人民共和

国认证认可条例》《强制性产品认证管理规定》《地理标志产品保护规定》等。

三、产品质量申诉类

1. 办理程序

属于《产品质量法》规定范围的产品，用户、消费者发现有质量问题，向质检部门提出申诉的，按照申诉调解工作程序办理。

2. 法定途径

各级产品质量申诉调解部门。

3. 法律依据

《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国产品质量法》《缺陷汽车产品召回管理条例》《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》《产品质量申诉处理办法》等。

四、举报投诉类

1. 办理程序

举报违反质检部门产品质量、计量、认证认可、标准、特种设备、食品相关产品、进出口商品检验检疫等相关法律、法规或者规章等规定行为的，按照举报处理工作办理程序办理。

2. 法定途径

各级投诉举报事项受理部门。

3. 法律依据

《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国计量法》《中华人民共和国进出口商品检验法》《中华人民共和国国境卫生检疫法》《中华人民共和国进出境动植物检疫法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国特种设备安全法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国标准化法》《缺陷汽车产品召回管理条例》《特种设备安全监察条例》《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》《地理标志产品保护规定》等。

五、检举控告类

1. 办理程序

检举控告质检部门及其工作人员违反党纪政纪的，转交各级纪检监察部门处理。

2. 法定途径

各级纪检监察部门。

3. 法律依据

《中国共产党纪律处分条例》《行政机关公务员处分条例》等。

六、申请政府信息公开类

1. 办理程序

申请人向质检部门申请获取政府信息的，由被申请部门按照信息公开相关规定答复申请人申请。

2. 法定途径

各级政府信息公开办理部门。

3. 法律依据

《中华人民共和国政府信息公开条例》等。

七、复议诉讼类

1. 办理程序

对依法可以通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的申请事项，引导申请人就引发争议的具体行政行为申请行政复议或者提起行政诉讼，或者就引发争议的民事纠纷提起民事诉讼或者申请仲裁。

2. 法定途径

各级司法机关及质检系统各级复议机构。

3. 法律依据

《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国仲裁法》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政复议法实施条例》等。

八、咨询类

1. 办理程序

咨询质检部门机构设置、职能分工、业务办理程序或者相关政策法规等信息的，按照业务咨询工作程序办理。

2. 法定途径

各级相关业务部门。

3. 法律依据

《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国计量法》

《中华人民共和国进出口商品检验法》《中华人民共和国国境卫生检疫法》《中华人民共和国进出境动植物检疫法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国特种设备安全法》《中华人民共和国标准化法》《特种设备安全监察条例》等。

九、信访类

1. 办理程序

对质检部门及其工作人员的职务行为提出意见、建议、投诉、请求，且不属于应当通过行政许可等行政程序处理或者依法可以通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的事项，按照《信访条例》规定工作程序办理。

2. 法定途径

各级信访部门。

3. 法律依据

《信访条例》等。

十、其他类

1. 办理程序

反映非质检部门或人员事项的，能明确有权处理部门的移送有处理权限部门处理；不能明确处理部门的，告知其反映事项非质检部门职能范围。申请诉求不明确、不清楚的，告知其明确申请请求。

2. 法定途径

各级信访部门。

3. 法律依据

《信访条例》等。

国家新闻出版广电总局办公厅关于 积极推进通过法定途径分类处理 信访投诉请求工作的通知

各省、自治区、直辖市新闻出版广电局，新疆生产建设兵团新闻出版广电局，总局机关各司局、直属各单位：

为贯彻落实信访工作制度改革总体部署，将信访纳入法治化轨道，进一步厘清信访与诉讼、仲裁、行政复议等法定途径的受理范围，做到“法定途径优先”，现就推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作通知如下。

一、把握要求，分类处理

（一）厘清信访与诉讼的受理范围。认真贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于依法办理涉法涉诉信访问题的意见》，实行诉访分离制度，把涉及民商事、行政、刑事等诉讼权利救济的信访事项从普通信访体制中分离出来，由司法机关依法处理。

（二）在诉访分离的基础上进一步厘清信访与具体行政行为之间的受理范围。对能够通过新闻出版广电行政部门法定业务工作程序办理的信访投诉请求，导入这些途径依法按程序办理。

（三）在厘清信访与诉讼、具体行政行为之间受理范围的基础上，明确其他法定途径的受理范围。对能够通过诉讼、具体行政行为以外的法定途径解决的信访投诉请求，导入这些途径依法按程序办理。

（四）对不能纳入上述法定途径办理、符合《信访条例》第十四条规定的信访投诉请求，作为信访事项，按照《信访条例》的规定处理。对不能纳入上述法定途径办理、又不符合《信访条例》第十四条规定或不属于新闻出版广电行政部门法定职权的信访投诉请求，引导当事人向有权的机关、新闻出版广电单位、学术机构或其他相关单位反映，例如：反映书报刊等出版物内容存在学术争议；要求新闻出版广电行政部门帮助出版或推广作品、评估作品价值等。

二、加强领导，密切配合

各级新闻出版广电行政部门要充分认识通过法定途径分类处理信访投诉请求的重大意义，切实加强对信访工作制度改革的组织领导，学会运用法治思维和法治方式处理信访投诉请求，依法保障群众的合法权益。要加强与本级党委、政府信访部门及其他部门的联系沟通，协调配合做好通过法定途径分类处理信访投诉请求工作。对涉及多个部门、疑难复杂的信访投诉请求，可报请同级信访工作联席会议协调处理，与相关部门共同做好判定、引导和相关处理工作。

三、积极宣传，耐心疏导

各级新闻出版广电行政部门要积极宣传通过法定途径处理信访投诉请求清单，并通过在门户网站公开发布、在来访接待场所张贴等多种方式加强宣传。在通过法定途径分类处理信访投诉请求时，要耐心细致地做好思想工作和说服劝导工作，引导群众学法、用法，养成办事依法、遇事找法、处理问题靠法的自觉，依法维护自身权益。

附件：新闻出版广电行政部门通过法定途径处理信访投诉请求的清单（试行）

国家新闻出版广电总局办公厅

2015年11月27日

新闻出版广电行政部门 通过法定途径处理信访投诉请求的清单 (试行)

一、诉讼

(一) 民事诉讼

1. 主要情形

反映新闻出版广电业务活动中产生的民事纠纷,包括但不限于以下情形:

(1) 要求新闻出版广电单位就侵害其民事权益的虚假失实宣传报道承担民事责任;

(2) 要求认定新闻出版广电单位的宣传报道为虚假失实,但无相关证据证明或经核查没有损害公共利益;

(3) 要求认定影视剧制作、播出机构侵犯相关权利人人身、财产权益;

(4) 要求解决演职人员与剧组、制作机构的劳动争议;

(5) 要求著作权侵权人给予损害赔偿;

(6) 要求对著作权侵权行为给予行政处罚,但著作权侵权行为不符合《中华人民共和国著作权法》第48条规定的“同时损害公共利益”的情况;

(7) 要求对《著作权法》第47条规定的侵权行为给予行政处罚,或要求解决出版发行活动中著作权归属、稿酬支付、合同争议以及其他各种民事纠纷等。

2. 办理要求

引导其向人民法院提起民事诉讼。

3. 主要依据

《中华人民共和国民法通则》《中华人民共和国著作权法》《中华人

民共和国侵权责任法》《中华人民共和国民事诉讼法》等。

（二）行政诉讼

1. 主要情形

对新闻出版广电行政部门作出的侵犯其合法权益的具体行政行为不服。

2. 办理要求

引导其向人民法院提起行政诉讼。

3. 主要依据

《中华人民共和国民事诉讼法》等。

二、具体行政行为

（一）行政许可

1. 主要情形

请求取得以下行政许可：

（1）《出版管理条例》规定的行政许可；

（2）《音像制品管理条例》规定的行政许可；

（3）《印刷业管理条例》规定的行政许可；

（4）《著作权集体管理条例》规定的行政许可；

（5）《卫星电视广播地面接收设施管理规定》规定的由新闻出版广电行政部门实施的行政许可；

（6）《广播电视管理条例》规定的行政许可；

（7）《电影管理条例》规定的行政许可；

（8）《广播电视设施保护条例》规定的行政许可；

（9）《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》（国务院令 第 412 号）规定的行政许可；

（10）其他有关法律、法规、规章规定的应当由新闻出版广电行政部门实施的行政许可。

2. 办理要求

引导其依法提出行政许可申请。

3. 主要依据

《中华人民共和国行政许可法》《出版管理条例》《音像制品管理条例》《印刷业管理条例》《著作权集体管理条例》《卫星电视广播地面接

收设施管理规定》《广播电视管理条例》《电影管理条例》《广播电视设施保护条例》《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》（国务院令 第 412 号）《国务院关于第六批取消和调整行政审批项目的决定》（国发〔2012〕52 号）《国务院关于取消和下放一批行政审批项目等事项的决定》（国发〔2013〕19 号）《国务院关于取消和下放 50 项行政审批项目等事项的决定》（国发〔2013〕27 号）《国务院关于取消和下放一批行政审批项目等事项的决定》（国发〔2014〕5 号）《国务院关于取消和下放一批行政审批项目等事项的决定》（国发〔2014〕27 号）《国务院关于取消和调整一批行政审批项目等事项的决定》（国发〔2014〕50 号）《国务院关于取消和调整一批行政审批项目等事项的决定》（国发〔2014〕11 号）等。

（二）行政处罚

1. 主要情形

反映以下违法行为事实或提供线索，要求依法查处：

- （1）《中华人民共和国著作权法》规定的违法行为；
- （2）《出版管理条例》规定的违法行为；
- （3）《音像制品管理条例》规定的违法行为；
- （4）《印刷业管理条例》规定的违法行为；
- （5）《中华人民共和国著作权法实施条例》规定的违法行为；
- （6）《计算机软件保护条例》规定的违法行为；
- （7）《信息网络传播权保护条例》规定的违法行为；
- （8）《著作权集体管理条例》规定的违法行为；
- （9）《卫星电视广播地面接收设施管理规定》规定的由新闻出版广电行政部门实施处罚的违法违规行为；
- （10）《广播电视管理条例》规定的违法行为；
- （11）《电影管理条例》规定的违法行为；
- （12）《广播电视设施保护条例》规定的违法行为；
- （13）其他有关法律、法规、规章规定的应当由新闻出版广电行政部门给予行政处罚的违法行为。

2. 办理要求

引导其依法向新闻出版广电行政部门、著作权行政管理部门、“扫

黄打非”小组办公室举报受理部门、文化市场综合执法机构等举报。

3. 主要依据

《中华人民共和国行政处罚法》及规定行政处罚措施的新闻出版广电（版权）行政法规、规章。

（三）政府信息公开

1. 主要情形

公民、法人或者其他组织根据自身生产、生活、科研等特殊需要，向新闻出版广电行政部门申请获取相关政府信息。

2. 办理要求

引导其依法向新闻出版广电行政部门政府信息公开工作机构提出申请。

3. 主要依据

《中华人民共和国政府信息公开条例》《国家新闻出版广电总局新闻出版政府信息公开实施办法》《国家新闻出版广电总局广播影视政府信息公开实施办法》等。

三、其他法定途径

（一）行政复议

1. 主要情形

反映新闻出版广电行政部门的具体行政行为侵犯其合法权益，要求纠正违法的或者不当的具体行政行为。

2. 办理要求

引导其依法提出行政复议申请。

3. 主要依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政复议法实施条例》等。

（二）国家赔偿

1. 主要情形

反映新闻出版广电行政部门和工作人员违法行使职权侵犯合法权益，要求赔偿。

2. 办理要求

引导其依据《中华人民共和国国家赔偿法》向赔偿义务机关提出申

请。

3. 主要依据

《中华人民共和国国家赔偿法》等。

(三) 内部申诉

1. 主要情形

新闻出版广电系统内公务员对涉及本人的有关人事处理不服，事业单位工作人员对涉及本人的考核结果、处理决定不服。

2. 办理要求

引导其依法依规向原机关（组织）或上级机关（组织）提出自己的意见。

3. 主要依据

《中华人民共和国公务员法》《行政机关公务员处分条例（试行）》（国务院令 第 495 号）《关于印发〈公务员申诉规定（试行）〉的通知》（人社部发〔2008〕20 号）《中共中央组织部、人力资源社会保障部关于印发〈事业单位工作人员申诉规定〉的通知》（人社部发〔2014〕45 号）《事业单位工作人员处分暂行规定》（人社部、监察部令 第 18 号）等。

(四) 劳动人事争议调解仲裁

1. 主要情形

反映与新闻出版广电系统内单位之间因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，或者因除名、辞退和辞职、离职发生的争议等。

2. 办理要求

引导其向相关机构依法提出劳动仲裁申请。

3. 主要依据

《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《事业单位人事管理条例》《劳动人事争议仲裁办案规则》《中共中央组织部人事部、总政治部关于印发〈人事争议处理规定〉的通知》（国人部发〔2007〕109 号）《中共中央组织部、人力资源社会保障部、总政治部关于修改〈人事争议处理规定〉的通知》（人社部发〔2011〕88 号）等。

(五) 行政监察

1. 主要情形

反映新闻出版广电行政部门及其工作人员违反国家法律、法规、政策和决定、命令以及违反行政纪律的行为。

2. 办理要求

引导其向行政监察部门举报。

3. 主要依据

《中华人民共和国行政监察法》《中华人民共和国公务员法》《中国共产党章程》《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《党政领导干部选拔任用工作条例》《行政机关公务员处分条例》《事业单位工作人员处分暂行规定》等。

（六）纪律检查

1. 主要情形

反映新闻出版广电行政部门及所属企事业单位党组织、党员违反党纪问题。

2. 办理要求

引导其向纪律检查、干部监督部门举报。

3. 法律依据

《中国共产党廉洁自律准则》《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党党内监督条例》《中国共产党党员权利保障条例》《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《党政领导干部选拔任用工作条例》等。

安全生产监管监察及相关领域 主要信访投诉法定办理途径和有关法律依据

一、仲裁

(一) 劳动争议

法律依据：

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》(2007年中华人民共和国主席令第80号)

第二条 中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议，适用本法：

1. 因确认劳动关系发生的争议；
2. 因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议；
3. 因除名、辞退和辞职、离职发生的争议；
4. 因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护发生的争议；
5. 因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议；
6. 法律、法规规定的其他劳动争议。

第五条 发生劳动争议，当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向调解组织申请调解；不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，除本法另有规定的外，可以向人民法院提起诉讼。

(二) 人事争议

法律依据：

①《中华人民共和国公务员法》(2005年中华人民共和国主席令第35号)

第一百条 国家建立人事争议仲裁制度。

人事争议仲裁应当根据合法、公正、及时处理的原则，依法维护争议双方的合法权益。

人事争议仲裁委员会根据需要设立。人事争议仲裁委员会由公务员主管部门的代表、聘用机关的代表、聘任制公务员的代表以及法律专家组成。

聘任制公务员与所在机关之间因履行聘任合同发生争议的，可以自争议发生之日起六十日内向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人对仲裁裁决不服的，可以自接到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。仲裁裁决生效后，一方当事人不履行的，另一方当事人可以申请人民法院执行。

②《人事争议处理规定》(人社部发〔2011〕88号)

第二条 本规定适用于下列人事争议：

1. 实施公务员法的机关与聘任制公务员之间、参照《中华人民共和国公务员法》管理的机关(单位)与聘任工作人员之间因履行聘任合同发生的争议。

2. 事业单位与工作人员之间因解除人事关系、履行聘用合同发生的争议。

3. 社团组织与工作人员之间因解除人事关系、履行聘用合同发生的争议。

4. 军队聘用单位与文职人员之间因履行聘用合同发生的争议。

5. 依照法律、法规规定可以仲裁的其他人事争议。

第三条 人事争议发生后，当事人可以协商解决；不愿协商或者协商不成的，可以向主管部门申请调解，其中军队聘用单位与文职人员的人事争议，可以向聘用单位的上一级单位申请调解；不愿调解或调解不成的，可以向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人也可以直接向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人对仲裁裁决不服的，可以向人民法院提起诉讼。

二、行政诉讼

(一) 生产安全事故处罚争议

法律依据：

①《生产安全事故罚款处罚规定(试行)》(2007年国家安全监管总局令第13号公布，根据2015年国家安全监管总局令第77号修订)

第十条 事故发生单位及其有关责任人员对安全生产监督管理部

门和煤矿安全监察机构给予的行政处罚，享有陈述、申辩的权利；对行政处罚不服的，有权依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

②《行政处罚法》（1996年中华人民共和国主席令第63号公布，根据2009年中华人民共和国主席令第18号修订）

第六条 公民、法人或者其他组织对行政机关所给予的行政处罚，享有陈述权、申辩权；对行政处罚不服的，有权依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

（二）职业病危害防治争议

法律依据：

《职业病防治法》（2011年中华人民共和国主席令第52号）

第四十九条 职业病诊断、鉴定过程中，用人单位不提供工作场所职业病危害因素检测结果等资料的，诊断、鉴定机构应当结合劳动者的临床表现、辅助检查结果和劳动者的职业史、职业病危害接触史，并参考劳动者的自述、安全生产监督管理部门提供的日常监督检查信息等，作出职业病诊断、鉴定结论。

劳动者对用人单位提供的工作场所职业病危害因素检测结果等资料有异议，或者因劳动者的用人单位解散、破产，无用人单位提供上述资料的，诊断、鉴定机构应当提请安全生产监督管理部门进行调查，安全生产监督管理部门应当自接到申请之日起三十日内对存在异议的资料或者工作场所职业病危害因素情况作出判定；有关部门应当配合。

第五十条 职业病诊断、鉴定过程中，在确认劳动者职业史、职业病危害接触史时，当事人对劳动关系、工种、工作岗位或者在岗时间有争议的，可以向当地的劳动人事争议仲裁委员会申请仲裁；接到申请的劳动人事争议仲裁委员会应当受理，并在三十日内作出裁决。

当事人在仲裁过程中对自己提出的主张，有责任提供证据。劳动者无法提供由用人单位掌握管理的与仲裁主张有关的证据的，仲裁庭应当要求用人单位在指定期限内提供；用人单位在指定期限内不提供的，应当承担不利后果。

劳动者对仲裁裁决不服的，可以依法向人民法院提起诉讼。

用人单位对仲裁裁决不服的，可以在职业病诊断、鉴定程序结束之日起十五日内依法向人民法院提起诉讼；诉讼期间，劳动者的治疗费用

按照职业病待遇规定的途径支付。

三、行政复议

公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益，向行政机关提出行政复议申请。行政复议的范围：

(一)《行政复议法》(1999年中华人民共和国主席令第16号)

第六条 有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：

1. 对行政机关作出的警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留等行政处罚决定不服的；

2. 对行政机关作出的限制人身自由或者查封、扣押、冻结财产等行政强制措施决定不服的；

3. 对行政机关作出的有关许可证、执照、资质证、资格证等证书变更、中止、撤销的决定不服的；

4. 对行政机关作出的关于确认土地、矿藏、水流、森林、山岭、草原、荒地、滩涂、海域等自然资源的所有权或者使用权的决定不服的；

5. 认为行政机关侵犯合法的经营自主权的；

6. 认为行政机关变更或者废止农业承包合同，侵犯其合法权益的；

7. 认为行政机关违法集资、征收财物、摊派费用或者违法要求履行其他义务的；

8. 认为符合法定条件，申请行政机关颁发许可证、执照、资质证、资格证等证书，或者申请行政机关审批、登记有关事项，行政机关没有依法办理的；

9. 申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利的法定职责，行政机关没有依法履行的；

10. 申请行政机关依法发放抚恤金、社会保险金或者最低生活保障费，行政机关没有依法发放的；

11. 认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。

第七条 公民、法人或者其他组织认为行政机关的具体行政行为所依据的下列规定不合法，在对具体行政行为申请行政复议时，可以一并向行政复议机关提出对该规定的审查申请：

1. 国务院部门的规定；
2. 县级以上地方各级人民政府及其工作部门的规定；
3. 乡、镇人民政府的规定。

前款所列规定不含国务院部、委员会规章和地方人民政府规章。规章的审查依照法律、行政法规办理。

第八条 不服行政机关作出的行政处分或者其他人事处理决定的，依照有关法律、行政法规的规定提出申诉。

不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

（二）对安全监管监察部门行政行为不服

法律依据：

《安全生产行政复议规定》（2007年安全监管总局令第14号）

第五条 公民、法人或者其他组织对安全监管监察部门作出的下列具体行政行为不服，可以申请行政复议：

1. 行政处罚决定；
2. 行政强制措施；
3. 行政许可的变更、中止、撤销、撤回等决定；
4. 认为符合法定条件，申请安全监管监察部门办理许可证、资格证等行政许可手续，安全监管监察部门没有依法办理的；
5. 认为安全监管监察部门违法收费或者违法要求履行义务的；
6. 认为安全监管监察部门其他具体行政行为侵犯其合法权益的。

第六条 公民、法人或者其他组织认为安全监管监察部门的具体行政行为所依据的规定不合法，在对具体行政行为申请行政复议时，可以依据行政复议法第七条的规定一并提出审查申请。

第七条 安全监管监察部门作出的下列行政行为，不属于安全生产行政复议范围：

1. 生产安全事故调查报告；
2. 不具有强制力的行政指导行为和信访答复行为；
3. 生产安全事故隐患认定；
4. 公告信息发布；
5. 法律、行政法规规定的非具体行政行为。

第八条 对县级以上地方人民政府安全生产监督管理部门作出的具体行政行为不服的，可以向上一级安全生产监督管理部门申请行政复议，也可以向同级人民政府申请行政复议。已向同级人民政府提出行政复议申请，且同级人民政府已经受理的，上一级安全生产监督管理部门不再受理。

对国家安全生产监督管理总局作出的具体行政行为不服的，向国家安全生产监督管理总局申请行政复议。

第九条 对煤矿安全监察分局作出的具体行政行为不服的，向该分局所隶属的省级煤矿安全监察局申请行政复议。

对省级煤矿安全监察机构作出的具体行政行为不服的，向国家安全生产监督管理总局申请行政复议。

对国家煤矿安全监察局作出的具体行政行为不服的，向国家煤矿安全监察局申请行政复议。

四、行政许可

行政机关根据公民、法人或者其他组织的申请，经依法审查，准予其从事特定活动。

(一)《行政许可法》(2004年中华人民共和国主席令第7号)

第十二条 下列事项可以设定行政许可：

1. 直接涉及国家安全、公共安全、经济宏观调控、生态环境保护以及直接关系人身健康、生命财产安全等特定活动，需要按照法定条件予以批准的事项；

2. 有限自然资源开发利用、公共资源配置以及直接关系公共利益的特定行业的市场准入等，需要赋予特定权利的事项；

3. 提供公众服务并且直接关系公共利益的职业、行业，需要确定具备特殊信誉、特殊条件或者特殊技能等资格、资质的事项；

4. 直接关系公共安全、人身健康、生命财产安全的重要设备、设施、产品、物品，需要按照技术标准、技术规范，通过检验、检测、检疫等方式进行审定的事项；

5. 企业或者其他组织的设立等，需要确定主体资格的事项；

6. 法律、行政法规规定可以设定行政许可的其他事项。

第十三条 本法第十二条所列事项，通过下列方式能够予以规范

的，可以不设行政许可：

1. 公民、法人或者其他组织能够自主决定的；
2. 市场竞争机制能够有效调节的；
3. 行业组织或者中介机构能够自律管理的；
4. 行政机关采用事后监督等其他行政管理方式能够解决的。

（二）安全生产许可证申办或被取缔有争议

法律依据：

《安全生产许可证条例》2004年国务院令第397号公布，根据2014年国务院令第653号修正）

第二条 国家对矿山企业、建筑施工企业和危险化学品、烟花爆竹、民用爆炸物品生产企业（以下统称企业）实行安全生产许可制度。

企业未取得安全生产许可证的，不得从事生产活动。

第六条 企业取得安全生产许可证，应当具备下列安全生产条件：

1. 建立、健全安全生产责任制，制定完备的安全生产规章制度和操作规程；
2. 安全投入符合安全生产要求；
3. 设置安全生产管理机构，配备专职安全生产管理人员；
4. 主要负责人和安全生产管理人员经考核合格；
5. 特种作业人员经有关业务主管部门考核合格，取得特种作业操作资格证书；
6. 从业人员经安全生产教育和培训合格；
7. 依法参加工伤保险，为从业人员缴纳保险费；
8. 厂房、作业场所和安全设施、设备、工艺符合有关安全生产法律、法规、标准和规程的要求；
9. 有职业危害防治措施，并为从业人员配备符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品；
10. 依法进行安全评价；
11. 有重大危险源检测、评估、监控措施和应急预案；
12. 有生产安全事故应急救援预案、应急救援组织或者应急救援人员，配备必要的应急救援器材、设备；
13. 法律、法规规定的其他条件。

煤矿按《煤矿企业安全生产许可证实施办法》执行。

五、行政处罚

(一) 安全生产违法行为行政处罚

法律依据：

《安全生产违法行为行政处罚办法》(2007 年国家安全监管总局令第 15 号，根据 2015 年国家安全监管总局令第 77 号修订)

1. 生产经营单位的决策机构、主要负责人、个人经营的投资人(包括实际控制人,下同)未依法保证以下安全生产所必需的资金投入之一,致使生产经营单位不具备安全生产条件的。(1)提取或者使用安全生产费用;(2)用于配备劳动防护用品的经费;(3)用于安全生产教育和培训的经费;(4)规定的其他安全生产所必需的资金投入。

2. 生产经营单位的主要负责人未依法履行安全生产管理职责,导致生产安全事故发生的。

3. 违反操作规程或者安全管理规定作业的。

4. 违章指挥从业人员或者强令从业人员违章、冒险作业的。

5. 发现从业人员违章作业不加制止的。

6. 超过核定的生产能力、强度或者定员进行生产的。

7. 对被查封或者扣押的设施、设备、器材、危险物品和作业场所,擅自启封或者使用的。

8. 故意提供虚假情况或者隐瞒存在的事故隐患以及其他安全问题的。

9. 拒不执行安全监管监察部门依法下达的安全监管监察指令的。

10. 危险物品的生产、经营、储存单位以及矿山、金属冶炼单位未建立应急救援组织或者生产经营规模较小、未指定兼职应急救援人员的。

11. 危险物品的生产、经营、储存单位以及矿山、金属冶炼单位未配备必要的应急救援器材、设备和物资,并进行经常性维护、保养,保证正常运转的。

12. 生产经营单位与从业人员订立协议,免除或者减轻其对从业人员因生产安全事故伤亡依法应承担的责任的。

13. 生产经营单位不具备法律、行政法规和国家标准、行业标准规

定的安全生产条件，经责令停产停业整顿仍不具备安全生产条件的。

14. 生产经营单位转让安全生产许可证的。

15. 知道或者应当知道生产经营单位未取得安全生产许可证或者其他批准文件擅自从事生产经营活动，仍为其提供生产经营场所、运输、保管、仓储等条件的。

16. 生产经营单位及其有关人员弄虚作假，骗取或者勾结、串通行政审批工作人员取得安全生产许可证书及其他批准文件的。

17. 未取得相应资格、资质证书的机构及其有关人员从事安全评价、认证、检测、检验工作的。

以及其他依据安全生产法律法规应当给予行政处罚的。

六、行政强制

(一) 对存在重大事故隐患的单位强制其停产停工

法律依据：

《安全生产法》(2002年中华人民共和国主席令第70号公布，根据2014年中华人民共和国主席令第13号修正)

第六十七条 负有安全生产监督管理职责的部门依法对存在重大事故隐患的生产经营单位作出停产停业、停止施工、停止使用相关设施或者设备的决定，生产经营单位应当依法执行，及时消除事故隐患。生产经营单位拒不执行，有发生生产安全事故的现实危险的，在保证安全的前提下，经本部门主要负责人批准，负有安全生产监督管理职责的部门可以采取通知有关单位停止供电、停止供应民用爆炸物品等措施，强制生产经营单位履行决定。通知应当采用书面形式，有关单位应当予以配合。

负有安全生产监督管理职责的部门依照前款规定采取停止供电措施，除有危及生产安全的紧急情形外，应当提前二十四小时通知生产经营单位。生产经营单位依法履行行政决定、采取相应措施消除事故隐患的，负有安全生产监督管理职责的部门应当及时解除前款规定的措施。

(二) 对不符合安全生产有关标准或违法生产经营的实施查封、扣押

法律依据：

① 《安全生产法》(同上)

第六十二条

4. 对有根据认为不符合保障安全生产的国家标准或者行业标准的设施、设备、器材以及违法生产、储存、使用、经营、运输的危险物品予以查封或者扣押，对违法生产、储存、使用、经营危险物品的作业场所予以查封，并依法作出处理决定。

②《职业病防治法》（2001年中华人民共和国主席令第60号公布，根据2011年中华人民共和国主席令第52号修正）

第六十五条 发生职业病危害事故或者有证据证明危害状态可能导致职业病危害事故发生时，安全生产监督管理部门可以采取下列临时控制措施：

1. 责令暂停导致职业病危害事故的作业；
2. 封存造成职业病危害事故或者可能导致职业病危害事故发生的材料和设备；
3. 组织控制职业病危害事故现场。

在职业病危害事故或者危害状态得到有效控制后，安全生产监督管理部门应当及时解除控制措施。

七、技术鉴定

技术鉴定，是指由鉴定人运用科学技术或者专门知识，对纠纷涉及的专门性问题进行鉴别和判断，并提供鉴定意见。

（一）职业病诊断鉴定

依据《职业病防治法》《职业病诊断与鉴定管理办法》，当事人对职业病诊断机构作出的职业病诊断结论有异议的，可以向职业病诊断鉴定机构所在地设区的市级卫生计生行政部门申请鉴定，对市级职业病鉴定结论不服的，可以向省级卫生计生行政部门申请再次鉴定。实行两级鉴定制，省级职业病鉴定结论为最终鉴定。

（二）劳动能力鉴定

根据《工伤保险条例》第23、26条，劳动能力鉴定由用人单位、工伤职工或者其近亲属向设区的市级劳动能力鉴定委员会提出申请；申请鉴定的单位或个人对设区的市级劳动能力鉴定委员会作出的鉴定结论不服的，可以在收到该鉴定结论之日起15日内向省、自治区、直辖市劳动能力鉴定委员会提出再次鉴定申请。省、自治区、直辖市劳动能

力鉴定委员会作出的劳动能力鉴定结论为最终结论。

八、行政监察

公民、法人或者其他组织对于任何国家行政机关及其公务员和国家行政机关任命的其他人员的违反行政纪律行为，有权向监察机关提出控告或者检举。

法律依据：

《行政监察法》（2010年中华人民共和国主席令第31号）

九、政府信息公开

政府信息公开，是指行政机关应公民、法人或其他组织的申请，依法公开由其在履职过程中制定或者获取的，以一定形式记录、保存的信息。

法律依据：

《政府信息公开条例》（2007年国务院令第492号）

第四条 各级人民政府及县级以上人民政府部门应当建立健全本行政机关的政府信息公开工作制度，并指定机构（以下统称政府信息公开工作机构）负责本行政机关政府信息公开的日常工作。

第三十三条 公民、法人或者其他组织认为行政机关不依法履行政府信息公开义务的，可以向上级行政机关、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。收到举报的机关应当予以调查处理。

公民、法人或者其他组织认为行政机关在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

国家食品药品监管总局出台食品药品领域 主要信访事项法定办理途径及相关法律法规依据

为贯彻落实《政府工作报告》的有关精神，按照《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》有关要求，为进一步做好信访工作，明确应由其他法定途径解决的事项清单，使信访工作回归本位，更好地维护信访人的合法权益，食品药品监管总局制定了《食品药品领域主要信访事项法定办理途径及相关法律法规依据》，现予以公开。

食品药品监管总局办公厅信访办将做好宣贯解释工作，继续为信访人做好服务。请信访人按照《食品药品领域主要信访事项法定办理途径及相关法律法规依据》，依法维护自身合法权益。

食品药品领域主要信访事项 法定办理途径及相关法律法规依据

一、请求行政处理类

(一) 请求行政许可类

法律依据：

① 《中华人民共和国行政许可法》(主席令第7号 2003年)

第二条 本法所称行政许可，是指行政机关根据公民、法人或者其他组织的申请，经依法审查，准予其从事特定活动的行为。

第三十八条 申请人的申请符合法定条件、标准的，行政机关应当依法作出准予行政许可的书面决定。

② 《中华人民共和国食品安全法》(主席令第21号 2015年)

第三十五条 国家对食品生产经营实行许可制度。从事食品生产、食品销售、餐饮服务，应当依法取得许可。但是，销售食用农产品，不需要取得许可。县级以上地方人民政府食品药品监督管理部门应当依照《中华人民共和国行政许可法》的规定，审核申请人提交的本法第三十三条第一款第一项至第四项规定要求的相关资料，必要时对申请人的生产经营场所进行现场核查；对符合规定条件的，准予许可；对不符合规定条件的，不予许可并书面说明理由。

第三十七条 利用新的食品原料生产食品，或者生产食品添加剂新品种、食品相关产品新品种，应当向国务院卫生行政部门提交相关产品的安全性评估材料。国务院卫生行政部门应当自收到申请之日起六十日内组织审查；对符合食品安全要求的，准予许可并公布；对不符合食品安全要求的，不予许可并书面说明理由。

第三十九条 国家对食品添加剂生产实行许可制度。从事食品添加剂生产，应当具有与所生产食品添加剂品种相适应的场所、生产设备或设施、专业技术人员和管理制度，并依照本法第三十五条第二款规定的程序，取得食品添加剂生产许可。

第七十六条 使用保健食品原料目录以外原料的保健食品和首次进口的保健食品应当经国务院食品药品监督管理部门注册。但是，首次进口的保健食品中属于补充维生素、矿物质等营养物质的，应当报国务院食品药品监督管理部门备案。其他保健食品应当报省、自治区、直辖市人民政府食品药品监督管理部门备案。进口的保健食品应当是出口国（地区）主管部门准许上市销售的产品。（备注：由于相关配套规章正在制定中，目前具体的注册管理仍沿用原法及相关配套制度。需要制定相关配套制度后实施。）

第七十七条 依法应当注册的保健食品，注册时应当提交保健食品的研发报告、产品配方、生产工艺、安全性和保健功能评价、标签、说明书等材料及样品，并提供相关证明文件。国务院食品药品监督管理部门经组织技术审评，对符合安全和功能声称要求的，准予注册；对不符合要求的，不予注册并书面说明理由。对使用保健食品原料目录以外原料的保健食品作出准予注册决定的，应当及时将该原料纳入保健食品原料目录。依法应当备案的保健食品，备案时应当提交产品配方、生产工艺、标签、说明书以及表明产品安全性和保健功能的材料。

第八十条 特殊医学用途配方食品应当经国务院食品药品监督管理部门注册。注册时，应当提交产品配方、生产工艺、标签、说明书以及表明产品安全性、营养充足性和特殊医学用途临床效果的材料。

第八十一条 婴幼儿配方乳粉的产品配方应当经国务院食品药品监督管理部门注册。注册时，应当提交配方研发报告和其他表明配方科学性、安全性的材料。

第八十四条 食品检验机构按照国家有关认证认可的规定取得资质认定后，方可从事食品检验活动。但是，法律另有规定的除外。食品检验机构的资质认定条件和检验规范，由国务院食品药品监督管理部门规定。

③ 《中华人民共和国药品管理法》（主席令第 27 号 2015 年）

第七条 开办药品生产企业，须经企业所在地省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门批准并发给《药品生产许可证》。无《药品生产许可证》的，不得生产药品。

第十条 除中药饮片的炮制外，药品必须按照国家药品标准和国务

院药品监督管理部门批准的生产工艺进行生产，生产记录必须完整准确。药品生产企业改变影响药品质量的生产工艺的，必须报原批准部门审核批准。

第十三条 经省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门批准，药品生产企业可以接受委托生产药品。

第十四条 开办药品批发企业，须经企业所在地省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门批准并发给《药品经营许可证》；开办药品零售企业，须经企业所在地县级以上地方药品监督管理部门批准并发给《药品经营许可证》。无《药品经营许可证》的，不得经营药品。

第二十三条 医疗机构配制制剂，须经所在地省、自治区、直辖市人民政府卫生行政部门审核同意，由省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门批准，发给《医疗机构制剂许可证》。无《医疗机构制剂许可证》的，不得配制制剂。

第二十五条 医疗机构配制的制剂，应当是本单位临床需要而市场上没有供应的品种，并须经所在地省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门批准后方可配制。配制的制剂必须按照规定进行质量检验；合格的，凭医师处方在本医疗机构使用。特殊情况下，经国务院或者省、自治区、直辖市人民政府的药品监督管理部门批准，医疗机构配制的制剂可以在指定的医疗机构之间调剂使用。

第二十九条 研制新药，必须按照国务院药品监督管理部门的规定如实报送研制方法、质量指标、药理及毒理试验结果等有关资料和样品，经国务院药品监督管理部门批准后，方可进行临床试验。药物临床试验机构资格的认定办法，由国务院药品监督管理部门、国务院卫生行政部门共同制定。完成临床试验并通过审批的新药，由国务院药品监督管理部门批准，发给新药证书。

第三十一条 生产新药或者已有国家标准的药品的，须经国务院药品监督管理部门批准，并发给药品批准文号；但是，生产没有实施批准文号管理的中药材和中药饮片除外。实施批准文号管理的中药材、中药饮片品种目录由国务院药品监督管理部门会同国务院中医药管理部门制定。药品生产企业在取得药品批准文号后，方可生产该药品。

第三十九条 药品进口，须经国务院药品监督管理部门组织审查，

经审查确认符合质量标准、安全有效的，方可批准进口，并发给进口药品注册证书。

第四十五条 进口、出口麻醉药品和国家规定范围内的精神药品，必须持有国务院药品监督管理部门发给的《进口准许证》《出口准许证》。

第四十六条 新发现和从国外引种的药材，经国务院药品监督管理部门审核批准后，方可销售。

第五十二条 直接接触药品的包装材料和容器，必须符合药用要求，符合保障人体健康、安全标准，并由药品监督管理部门在审批药品时一并审批。

第五十九条 药品广告须经企业所在地省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门批准，并发给药品广告批准文号；未取得药品广告批准文号的，不得发布。

④《医疗器械监督管理条例》(国务院令 第 650 号 2014 年)

第八条 第一类医疗器械实行产品备案管理，第二类、第三类医疗器械实行产品注册管理。

第十一条 申请第二类医疗器械产品注册，注册申请人应当向所在地省、自治区、直辖市人民政府食品药品监督管理部门提交注册申请资料。申请第三类医疗器械产品注册，注册申请人应当向国务院食品药品监督管理部门提交注册申请资料。向我国境内出口第二类、第三类医疗器械的境外生产企业，应当由其在我国境内设立的代表机构或者指定我国境内的企业法人作为代理人，向国务院食品药品监督管理部门提交注册申请资料和注册申请人所在国(地区)主管部门准许该医疗器械上市销售的证明文件。

第十三条 受理注册申请的食品药品监督管理部门应当自收到审评意见之日起 20 个工作日内作出决定。对符合安全、有效要求的，准予注册并发给医疗器械注册证；对不符合要求的，不予注册并书面说明理由。

第二十二条 从事第二类、第三类医疗器械生产的，生产企业应当向所在地省、自治区、直辖市人民政府食品药品监督管理部门申请生产许可并提交其符合本条例第二十条规定条件的证明资料以及所生产医疗器械的注册证。受理生产许可申请的食品药品监督管理部门应当自受

理之日起 30 个工作日内对申请资料进行审核，按照国务院食品药品监督管理部门制定的医疗器械生产质量管理规范的要求进行核查。对符合规定条件的，准予许可并发给医疗器械生产许可证；对不符合规定条件的，不予许可并书面说明理由。

第三十一条 从事第三类医疗器械经营的，经营企业应当向所在地设区的市级人民政府食品药品监督管理部门申请经营许可并提交其符合本条例第二十九条规定条件的证明资料。受理经营许可申请的食品药品监督管理部门应当自受理之日起 30 个工作日内进行审查，必要时组织核查。对符合规定条件的，准予许可并发给医疗器械经营许可证；对不符合规定条件的，不予许可并书面说明理由。

（二）请求行政强制类

法律依据：

① 《中华人民共和国行政强制法》（主席令第 49 号 2011 年）

第二条 本法所称行政强制，包括行政强制措施和行政强制执行。

行政强制措施，是指行政机关在行政管理过程中，为制止违法行为、防止证据损毁、避免危害发生、控制危险扩大等情形，依法对公民的人身自由实施暂时性限制，或者对公民、法人或者其他组织的财物实施暂时性控制的行为。

行政强制执行，是指行政机关或者行政机关申请人民法院，对不履行行政决定的公民、法人或者其他组织，依法强制履行义务的行为。

② 《中华人民共和国食品安全法》（主席令第 21 号 2015 年）

第一百零五条 县级以上人民政府食品药品监督管理部门接到食品安全事故的报告后，应当立即会同同级卫生行政、质量监督、农业行政等部门进行调查处理，并采取下列措施，防止或者减轻社会危害：（一）开展应急救援工作，组织救治因食品安全事故导致人身伤害的人员；（二）封存可能导致食品安全事故的食品及其原料，并立即进行检验；对确认属于被污染的食品及其原料，责令食品生产经营者依照本法第六十三条的规定召回或者停止经营；（三）封存被污染的食品相关产品，并责令进行清洗消毒；（四）做好信息发布工作，依法对食品安全事故及其处理情况进行发布，并对可能产生的危害加以解释、说明。发生食品安全事故需要启动应急预案的，县级以上人民政府应当立即成立事故

处置指挥机构，启动应急预案，依照前款和应急预案的规定进行处置。发生食品安全事故，县级以上疾病预防控制机构应当对事故现场进行卫生处理，并对与事故有关的因素开展流行病学调查，有关部门应当予以协助。县级以上疾病预防控制机构应当向同级食品药品监督管理、卫生行政部门提交流行病学调查报告。

第一百零六条 发生食品安全事故，设区的市级以上人民政府食品药品监督管理部门应当立即会同有关部门进行事故责任调查，督促有关部门履行职责，向本级人民政府和上一级人民政府食品药品监督管理部门提出事故责任调查处理报告。涉及两个以上省、自治区、直辖市的重大食品安全事故由国务院食品药品监督管理部门依照前款规定组织事故责任调查。

第一百零八条 食品安全事故调查部门有权向有关单位和个人了解与事故有关的情况，并要求提供相关资料和样品。有关单位和个人应当予以配合，按照要求提供相关资料和样品，不得拒绝。任何单位和个人不得阻挠、干涉食品安全事故的调查处理。

第一百一十条 县级以上人民政府食品药品监督管理、质量监督部门履行各自食品安全监督管理职责，有权采取下列措施，对生产经营者遵守本法的情况进行监督检查：

- (一) 进入生产经营场所实施现场检查；
- (二) 对生产经营的食品、食品添加剂、食品相关产品进行抽样检验；
- (三) 查阅、复制有关合同、票据、账簿以及其他有关资料；
- (四) 查封、扣押有证据证明不符合食品安全标准或者有证据证明存在安全隐患以及用于违法生产经营的食品、食品添加剂、食品相关产品；
- (五) 查封违法从事生产经营活动的场所。

③ 《中华人民共和国药品管理法》(主席令第 27 号 2015 年)

第六十三条 药品监督管理部门有权按照法律、行政法规的规定对报经其审批的药品研制和药品的生产、经营以及医疗机构使用药品的事项进行监督检查，有关单位和个人不得拒绝和隐瞒。药品监督管理部门进行监督检查时，必须出示证明文件，对监督检查中知悉的被检查人的

技术秘密和业务秘密应当保密。

第六十四条 药品监督管理部门根据监督检查的需要，可以对药品质量进行抽查检验。抽查检验应当按照规定抽样，并不得收取任何费用。所需费用按照国务院规定列支。药品监督管理部门对有证据证明可能危害人体健康的药品及其有关材料可以采取查封、扣押的行政强制措施，并在七日内作出行政处理决定；药品需要检验的，必须自检验报告书发出之日起十五日内作出行政处理决定。

第七十条 国家实行药品不良反应报告制度。药品生产企业、药品经营企业和医疗机构必须经常考察本单位所生产、经营、使用的药品质量、疗效和反应。发现可能与用药有关的严重不良反应，必须及时向当地省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门和卫生行政部门报告。具体办法由国务院药品监督管理部门会同国务院卫生行政部门制定。对已确认发生严重不良反应的药品，国务院或者省、自治区、直辖市人民政府的药品监督管理部门可以采取停止生产、销售、使用的紧急控制措施，并应当在五日内组织鉴定，自鉴定结论作出之日起十五日内依法作出行政处理决定。

④《医疗器械监督管理条例》（国务院令 第 650 号 2014 年）

第五十三条 食品药品监督管理部门应当对医疗器械的注册、备案、生产、经营、使用活动加强监督检查，并对下列事项进行重点监督检查：（一）医疗器械生产企业是否按照经注册或者备案的产品技术要求组织生产；（二）医疗器械生产企业的质量管理体系是否保持有效运行；（三）医疗器械生产经营企业的生产经营条件是否持续符合法定要求。

第五十四条 食品药品监督管理部门在监督检查中有下列职权：（一）进入现场实施检查、抽取样品；（二）查阅、复制、查封、扣押有关合同、票据、账簿以及其他有关资料；（三）查封、扣押不符合法定要求的医疗器械，违法使用的零配件、原材料以及用于违法生产医疗器械的工具、设备；（四）查封违反本条例规定从事医疗器械生产经营活动的场所。食品药品监督管理部门进行监督检查，应当出示执法证件，保守被检查单位的商业秘密。有关单位和个人应当对食品药品监督管理部门的监督检查予以配合，不得隐瞒有关情况。

第五十五条 对人体造成伤害或者有证据证明可能危害人体健康的医疗器械，食品药品监督管理部门可以采取暂停生产、进口、经营、使用的紧急控制措施。

第五十六条 食品药品监督管理部门应当加强对医疗器械生产经营企业和使用单位生产、经营、使用的医疗器械的抽查检验。抽查检验不得收取检验费和其他任何费用，所需费用纳入本级政府预算。省级以上人民政府食品药品监督管理部门应当根据抽查检验结论及时发布医疗器械质量公告。

（三）请求行政处罚类

法律依据：

①《中华人民共和国行政处罚法》（主席令第六十三号 1996 年）

第三条 公民、法人或者其他组织违反行政管理秩序的行为，应当给予行政处罚的，依照本法由法律、法规或者规章规定，并由行政机关依照本法规定的程序实施。

没有法定依据或者不遵守法定程序的，行政处罚无效。

②《食品药品行政处罚程序规定》（国家食品药品监督管理总局令第 3 号）

第十七条 食品药品监督管理部门应当对下列事项及时调查处理：

（一）在监督检查及抽验中发现案件线索的；（二）公民、法人或者其他组织投诉、举报的；（三）上级机关交办或者下级机关报请查处的；（四）有关部门移送或者经由其他方式、途径披露的。符合立案条件的，应当在 7 个工作日内立案。

（四）投诉举报类

法律依据：

①《中华人民共和国食品安全法》（主席令第 21 号 2015 年）

第一百一十五条 县级以上人民政府食品药品监督管理、质量监督等部门应当公布本部门的电子邮件地址或者电话，接受咨询、投诉、举报。接到咨询、投诉、举报，对属于本部门职责的，应当受理并在法定期限内及时答复、核实、处理；对不属于本部门职责的，应当移交有权处理的部门并书面通知咨询、投诉、举报人。有权处理的部门应当在法定期限内及时处理，不得推诿。对查证属实的举报，给予举报人奖励。

②《食品药品投诉举报管理办法(试行)》(国食药监办(2011)505号)

第二条 本办法所称的食品药品投诉举报,是指自然人、法人或者其他组织采用信件、电话、互联网、传真等形式,向各级食品药品监督管理部门反映药品、医疗器械、保健食品、化妆品在研制、生产、流通、使用环节违法行为以及餐饮服务环节食品安全违法行为。

第七条 食品药品监督管理部门投诉举报机构负责统一受理通过信件、电话、互联网、传真、走访、手机短信等方式接收的食品药品投诉举报。

二、请求争议解决类

(一) 行政争议解决类

1. 请求行政复议类

法律依据:

①《中华人民共和国行政复议法》(主席令第18号2009年)

第六条 有下列情形之一的,公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议:(一)对行政机关作出的警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留等行政处罚决定不服的;(二)对行政机关作出的限制人身自由或者查封、扣押、冻结财产等行政强制措施决定不服的;(三)对行政机关作出的有关许可证、执照、资质证、资格证等证书变更、中止、撤销的决定不服的;(四)对行政机关作出的关于确认土地、矿藏、水流、森林、山岭、草原、荒地、滩涂、海域等自然资源的所有权或者使用权的决定不服的;(五)认为行政机关侵犯合法的经营自主权的;(六)认为行政机关变更或者废止农业承包合同,侵犯其合法权益的;(七)认为行政机关违法集资、征收财物、摊派费用或者违法要求履行其他义务的;(八)认为符合法定条件,申请行政机关颁发许可证、执照、资质证、资格证等证书,或者申请行政机关审批、登记有关事项,行政机关没有依法办理的;(九)申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利的法定职责,行政机关没有依法履行的;(十)申请行政机关依法发放抚恤金、社会保险金或者最低生活保障费,行政机关没有依法发放的;(十一)认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其

合法权益的。

第七条 公民、法人或者其他组织认为行政机关的具体行政行为所依据的下列规定不合法，在对具体行政行为申请行政复议时，可以一并向行政复议机关提出对该规定的审查申请：（一）国务院部门的规定；（二）县级以上地方各级人民政府及其工作部门的规定；（三）乡、镇人民政府的规定。前款所列规定不含国务院部、委员会规章和地方人民政府规章。规章的审查依照法律、行政法规办理。

②《国家食品药品监督管理总局行政复议办法》（国家食品药品监督管理总局令第2号2013年）

第四条 本办法所称行政复议案件是指：（一）不服国家食品药品监督管理总局及其委托的机构或者组织作出的具体行政行为而申请行政复议的案件；（二）不服省、自治区、直辖市食品药品监督管理部门及其委托的机构或者组织作出的具体行政行为而申请行政复议的案件；（三）其他依法由国家食品药品监督管理总局管辖的行政复议案件。

2. 请求行政赔偿类

法律依据：

《中华人民共和国国家赔偿法》（主席令第68号2012年）

第三条 行政机关及其工作人员在行使行政职权时有下列侵犯人身权情形之一的，受害人有取得赔偿的权利：（一）违法拘留或者违法采取限制公民人身自由的行政强制措施的；（二）非法拘禁或者以其他方法非法剥夺公民人身自由的；（三）以殴打、虐待等行为或者唆使、放纵他人以殴打、虐待等行为造成公民身体伤害或者死亡的；（四）违法使用武器、警械造成公民身体伤害或者死亡的；（五）造成公民身体伤害或者死亡的其他违法行为。

第四条 行政机关及其工作人员在行使行政职权时有下列侵犯财产权情形之一的，受害人有取得赔偿的权利：（一）违法实施罚款、吊销许可证和执照、责令停产停业、没收财物等行政处罚的；（二）违法对财产采取查封、扣押、冻结等行政强制措施的；（三）违法征收、征用财产的；（四）造成财产损失的其他违法行为。

第五条 属于下列情形之一的，国家不承担赔偿责任：（一）行政机关工作人员与行使职权无关的个人行为；（二）因公民、法人和其他

组织自己的行为致使损害发生的; (三) 法律规定的其他情形。

第九条 赔偿请求人要求赔偿, 应当先向赔偿义务机关提出, 也可以在申请行政复议或者提起行政诉讼时一并提出。

(二) 劳动人事争议类

1. 请求人事争议调解仲裁类

法律依据:

① 《中华人民共和国公务员法》(主席令第 35 号 2005 年)

第一百条 聘任制公务员与所在机关之间因履行聘任合同发生争议的, 可以自争议发生之日起六十日内向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人对仲裁裁决不服的, 可以自接到仲裁裁决书之日起十五日内向人民法院提起诉讼。仲裁裁决生效后, 一方当事人不履行的, 另一方当事人可以申请人民法院执行。

② 《人事争议处理规定》(人社部发〔2011〕88 号 2011 年)

第二条 本规定适用于下列人事争议: (一) 实施公务员法的机关与聘任制公务员之间、参照《中华人民共和国公务员法》管理的机关(单位)与聘任工作人员之间因履行聘任合同发生的争议。(二) 事业单位与工作人员之间因解除人事关系、履行聘用合同发生的争议。(三) 社会组织与工作人员之间因解除人事关系、履行聘用合同发生的争议。

第三条 人事争议发生后, 当事人可以协商解决; 不愿协商或者协商不成的, 可以向主管部门申请调解, 其中军队聘用单位与文职人员的人事争议, 可以向聘用单位的上一级单位申请调解; 不愿调解或调解不成的, 可以向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人也可以直接向人事争议仲裁委员会申请仲裁。当事人对仲裁裁决不服的, 可以向人民法院提起诉讼。

2. 请求劳动争议调解仲裁类

法律依据:

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》(主席令第 80 号 2007 年)

第二条 中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议, 适用本法: (一) 因确认劳动关系发生的争议; (二) 因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议; (三) 因除名、辞退和辞职、离职发生的争议; (四) 因工作时间、休息休假、社会保险、福

利、培训以及劳动保护发生的争议；（五）因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议；（六）法律、法规规定的其他劳动争议。

第五条 发生劳动争议，当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的，可以向调解组织申请调解；不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的，可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁；对仲裁裁决不服的，除本法另有规定的外，可以向人民法院提起诉讼。

第五十二条 事业单位实行聘用制的工作人员与本单位发生劳动争议的，依照本法执行；法律、行政法规或者国务院另有规定的，依照其规定。

三、司法诉讼类

（一）行政诉讼类

法律依据：

《中华人民共和国行政诉讼法》（主席令第15号2014年）

第十二条 人民法院受理公民、法人或者其他组织提起的下列诉讼：（一）对行政拘留、暂扣或者吊销许可证和执照、责令停产停业、没收违法所得、没收非法财物、罚款、警告等行政处罚不服的；（二）对限制人身自由或者对财产的查封、扣押、冻结等行政强制措施和行政强制执行不服的；（三）申请行政许可，行政机关拒绝或者在法定期限内不予答复，或者对行政机关作出的有关行政许可的其他决定不服的；（四）对行政机关作出的关于确认土地、矿藏、水流、森林、山岭、草原、荒地、滩涂、海域等自然资源的所有权或者使用权的决定不服的；（五）对征收、征用决定及其补偿决定不服的；（六）申请行政机关履行保护人身权、财产权等合法权益的法定职责，行政机关拒绝履行或者不予答复的；（七）认为行政机关侵犯其经营自主权或者农村土地承包经营权、农村土地经营权的；（八）认为行政机关滥用行政权力排除或者限制竞争的；（九）认为行政机关违法集资、摊派费用或者违法要求履行其他义务的；（十）认为行政机关没有依法支付抚恤金、最低生活保障待遇或者社会保险待遇的；（十一）认为行政机关不依法履行、未按照约定履行或者违法变更、解除政府特许经营协议、土地房屋征收补偿协议等协议的；（十二）认为行政机关侵犯其他人身权、财产权等合

法权益的。除前款规定外，人民法院受理法律、法规规定可以提起诉讼的其他行政案件。

第十三条 人民法院不受理公民、法人或者其他组织对下列事项提起的诉讼：（一）国防、外交等国家行为；（二）行政法规、规章或者行政机关制定、发布的具有普遍约束力的决定、命令；（三）行政机关对行政机关工作人员的奖惩、任免等决定；（四）法律规定由行政机关最终裁决的行政行为。

（二）民事诉讼类

法律依据：

①《中华人民共和国民事诉讼法》（主席令 59 号 2012 年）

第三条 人民法院受理公民之间、法人之间、其他组织之间以及他们相互之间因财产关系和人身关系提起的民事诉讼，适用本法的规定。

第一百二十四条 人民法院对下列起诉，分别情形，予以处理：（一）依照行政诉讼法的规定，属于行政诉讼受案范围的，告知原告提起行政诉讼；（二）依照法律规定，双方当事人达成书面仲裁协议申请仲裁、不得向人民法院起诉的，告知原告向仲裁机构申请仲裁；（三）依照法律规定，应当由其他机关处理的争议，告知原告向有关机关申请解决；（四）对不属于本院管辖的案件，告知原告向有管辖权的人民法院起诉；（五）对判决、裁定、调解书已经发生法律效力的案件，当事人又起诉的，告知原告申请再审，但人民法院准许撤诉的裁定除外；（六）依照法律规定，在一定期限内不得起诉的案件，在不得起诉的期限内起诉的，不予受理；（七）判决不准离婚和调解和好的离婚案件，判决、调解维持收养关系的案件，没有新情况、新理由，原告在六个月内又起诉的，不予受理。

②《中华人民共和国食品安全法》（主席令 21 号 2015 年）

第一百四十一条 违反本法规定，编造、散布虚假食品安全信息，构成违反治安管理行为的，由公安机关依法给予治安管理处罚。媒体编造、散布虚假食品安全信息的，由有关主管部门依法给予处罚，并对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分；使公民、法人或者其他组织的合法权益受到损害的，依法承担消除影响、恢复名誉、赔偿损失、赔礼道歉等民事责任。

第一百四十七条 违反本法规定,造成人身、财产或者其他损害的,依法承担赔偿责任。生产经营者财产不足以同时承担民事赔偿责任和缴纳罚款、罚金时,先承担民事赔偿责任。

③《中华人民共和国药品管理法》(主席令 27 号 2015 年)

第九十二条 药品的生产企业、经营企业、医疗机构违反本法规定,给药品使用者造成损害的,依法承担赔偿责任。

④《医疗器械监督管理条例》(国务院令 第 650 号 2014 年)

第七十五条 违反本条例规定,构成犯罪的,依法追究刑事责任;造成人身、财产或者其他损害的,依法承担赔偿责任。

⑤《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》(法释〔2013〕28号)

第二条 因食品、药品存在质量问题造成消费者损害,消费者可以分别起诉或者同时起诉销售者和生产者。

第五条 消费者举证证明所购买食品、药品的事实以及所购食品、药品不符合合同的约定,主张食品、药品的生产者、销售者承担违约责任的,人民法院应予支持。消费者举证证明因食用食品或者使用药品受到损害,初步证明损害与食用食品或者使用药品存在因果关系,并请求食品、药品的生产者、销售者承担侵权责任的,人民法院应予支持,但食品、药品的生产者、销售者能证明损害不是因产品不符合质量标准造成的除外。

第八条 集中交易市场的开办者、柜台出租者、展销会举办者未履行食品安全法规定的审查、检查、管理等义务,发生食品安全事故,致使消费者遭受人身损害,消费者请求集中交易市场的开办者、柜台出租者、展销会举办者承担连带责任的,人民法院应予支持。

第九条 消费者通过网络交易平台购买食品、药品遭受损害,网络交易平台提供者不能提供食品、药品的生产者或者销售者的真实名称、地址与有效联系方式,消费者请求网络交易平台提供者承担责任的,人民法院应予支持。网络交易平台提供者承担赔偿责任后,向生产者或者销售者行使追偿权的,人民法院应予支持。网络交易平台提供者知道或者应当知道食品、药品的生产者、销售者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施,给消费者造成损害,消费者要求其生产者、销

售者承担连带责任的，人民法院应予支持。

第十条 未取得食品生产资质与销售资质的个人、企业或者其他组织，挂靠具有相应资质的生产者与销售者，生产、销售食品，造成消费者损害，消费者请求挂靠者与被挂靠者承担连带责任的，人民法院应予支持。

第十一条 消费者因虚假广告推荐的食品、药品存在质量问题遭受损害，依据消费者权益保护法等法律相关规定请求广告经营者、广告发布者承担连带责任的，人民法院应予支持。社会团体或者其他组织、个人，在虚假广告中向消费者推荐食品、药品，使消费者遭受损害，消费者依据消费者权益保护法等法律相关规定请求其与食品、药品的生产者、销售者承担连带责任的，人民法院应予支持。

第十二条 食品、药品检验机构故意出具虚假检验报告，造成消费者损害，消费者请求其承担连带责任的，人民法院应予支持。食品、药品检验机构因过失出具不实检验报告，造成消费者损害，消费者请求其承担相应责任的，人民法院应予支持。

第十三条 食品认证机构故意出具虚假认证，造成消费者损害，消费者请求其承担连带责任的，人民法院应予支持。食品认证机构因过失出具不实认证，造成消费者损害，消费者请求其承担相应责任的，人民法院应予支持。

第十四条 生产、销售的食品、药品存在质量问题，生产者与销售者需同时承担民事责任、行政责任和刑事责任，其财产不足以支付，当事人依照侵权责任法等有关法律规定，请求食品、药品的生产者、销售者首先承担民事责任的，人民法院应予支持。

第十五条 生产不符合安全标准的食品或者销售明知是不符合安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，向生产者、销售者主张支付价款十倍赔偿金或者依照法律规定的其他赔偿标准要求赔偿的，人民法院应予支持。

第十六条 食品、药品的生产者与销售者以格式合同、通知、声明、告示等方式作出排除或者限制消费者权利，减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定，消费者依法请求认定该内容无效的，人民法院应予支持。

第十七条 消费者与化妆品、保健品等产品的生产者、销售者、广告经营者、广告发布者、推荐者、检验机构等主体之间的纠纷，参照适用本规定。消费者协会依法提起公益诉讼的，参照适用本规定。

（三）刑事自诉类

法律依据：

《中华人民共和国刑事诉讼法》（主席令 55 号 2012 年）

第十八条 自诉案件，由人民法院直接受理。

第二百零四条 自诉案件包括下列案件：（一）告诉才处理的案件；（二）被害人有证据证明的轻微刑事案件；（三）被害人有证据证明对被告人侵犯自己人身、财产权利的行为应当依法追究刑事责任，而公安机关或者人民检察院不予追究被告人刑事责任的案件。

第二百零五条 人民法院对于自诉案件进行审查后，按照下列情形分别处理：（一）犯罪事实清楚，有足够证据的案件，应当开庭审判；（二）缺乏罪证的自诉案件，如果自诉人提不出补充证据，应当说服自诉人撤回自诉，或者裁定驳回。

四、控告检举类

（一）请求行政监察类

法律依据：

《中华人民共和国行政监察法》（主席令第 31 号 2010 年）

第二条 监察机关是人民政府行使监察职能的机关，依照本法对国家行政机关及其公务员和国家行政机关任命的其他人员实施监察。

第六条 监察工作应当依靠群众。监察机关建立举报制度，公民、法人或者其他组织对于任何国家行政机关及其公务员和国家行政机关任命的其他人员的违反行政纪律行为，有权向监察机关提出控告或者检举。监察机关应当受理举报并依法调查处理；对实名举报的，应当将处理结果等情况予以回复。

第十八条 监察机关对监察对象执法、廉政、效能情况进行监察，履行下列职责：（一）检查国家行政机关在遵守和执行法律、法规和人民政府的决定、命令中的问题；（二）受理对国家行政机关及其公务员和国家行政机关任命的其他人员违反行政纪律行为的控告、检举；（三）调查处理国家行政机关及其公务员和国家行政机关任命的其他人员违

反行政纪律的行为；（四）受理国家行政机关公务员和国家行政机关任命的其他人员不服主管行政机关给予处分决定的申诉，以及法律、行政法规规定的其他由监察机关受理的申诉；（五）法律、行政法规规定由监察机关履行的其他职责。

第五十条 监察机关对法律、法规授权的具有公共事务管理职能的组织及其从事公务的人员和国家行政机关依法委托从事公共事务管理活动的组织及其从事公务的人员实施监察，适用本法。

（二）请求刑事追诉类

法律依据：

《中华人民共和国刑事诉讼法》（主席令 55 号 2012 年）

第十八条 刑事案件的侦查由公安机关进行，法律另有规定的除外。贪污贿赂犯罪，国家工作人员的渎职犯罪，国家机关工作人员利用职权实施的非法拘禁、刑讯逼供、报复陷害、非法搜查的侵犯公民人身权利的犯罪以及侵犯公民民主权利的犯罪，由人民检察院立案侦查。对于国家机关工作人员利用职权实施的其他重大的犯罪案件，需要由人民检察院直接受理的时候，经省级以上人民检察院决定，可以由人民检察院立案侦查。自诉案件，由人民法院直接受理。

第一百零八条 任何单位和个人发现有犯罪事实或者犯罪嫌疑人，有权利也有义务向公安机关、人民检察院或者人民法院报案或者举报。被害人对侵犯其人身、财产权利的犯罪事实或者犯罪嫌疑人，有权向公安机关、人民检察院或者人民法院报案或者控告。公安机关、人民检察院或者人民法院对于报案、控告、举报，都应当接受。对于不属于自己管辖的，应当移送主管机关处理，并且通知报案人、控告人、举报人；对于不属于自己管辖而又必须采取紧急措施的，应当先采取紧急措施，然后移送主管机关。

五、请求信息公开类

法律依据：

《中华人民共和国政府信息公开条例》（国务院令 第 492 号 2007 年）

第二条 本条例所称政府信息，是指行政机关在履行职责过程中制作或者获取的，以一定形式记录、保存的信息。

第四条 各级人民政府及县级以上人民政府部门应当建立健全本行政机关的政府信息公开工作制度，并指定机构（以下统称政府信息公开工作机构）负责本行政机关政府信息公开的日常工作。

第十三条 除本条例第九条、第十条、第十一条、第十二条规定的行政机关主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织还可以根据自身生产、生活、科研等特殊需要，向国务院部门、地方各级人民政府及县级以上地方人民政府部门申请获取相关政府信息。

六、信访事项类

法律依据：

《信访条例》（国务院令 第 431 号 2005 年）

第十四条 信访人对下列组织、人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为，可以向有关行政机关提出信访事项：（一）行政机关及其工作人员；（二）法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员；（三）提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；（四）社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员；（五）村民委员会、居民委员会及其成员。对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

第二十一条 县级以上人民政府信访工作机构收到信访事项，应当予以登记，并区分情况，在 15 日内分别按下列方式处理：（一）对本条例第十五条规定的信访事项，应当告知信访人分别向有关的人民代表大会及其常务委员会、人民法院、人民检察院提出。对已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的，不予受理，但应当告知信访人依照有关法律、行政法规规定程序向有关机关提出。（二）对依照法定职责属于本级人民政府或者其工作部门处理决定的信访事项，应当转送有权处理的行政机关；情况重大、紧急的，应当及时提出建议，报请本级人民政府决定。（三）信访事项涉及下级行政机关或者其工作人员的，按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，直接转送有权处理的行政机关，并抄送下一级人民政府信访工作机构。县级以上人民政府信访工作机构要定期向下一级人民政府信访工作机构通

报转送情况，下级人民政府信访工作机构要定期向上一级人民政府信访工作机构报告转送信访事项的办理情况。（四）对转送信访事项中的重要情况需要反馈办理结果的，可以直接交由有权处理的行政机关办理，要求其在指定办理期限内反馈结果，提交办结报告。按照前款第（二）项至第（四）项规定，有关行政机关应当自收到转送、交办的信访事项之日起 15 日内决定是否受理并书面告知信访人，并按要求通报信访工作机构。

林业领域主要信访投诉请求 法定处理途径清单

(试行)

一、处理申诉求决类问题的法定途径

申诉求决是指公民、法人或其他组织依据法律法规或组织章程规定，向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉，要求重新做出处理或解决矛盾纠纷。

(一) 协商、调解、仲裁、诉讼

1. 主要投诉请求

(1) 反映因订立、履行、变更、解除和终止农村林地承包合同发生的纠纷。

(2) 反映因农村林地承包经营权转包、出租、互换、转让、入股等流转发生的纠纷。

(3) 反映因收回、调整承包林地发生的纠纷。

(4) 反映因确认农村林地承包经营权发生的纠纷。

(5) 反映因侵害农村林地承包经营权发生的纠纷。

(6) 反映法律法规规定的其他农村林地承包经营纠纷。

2. 法定处理途径

协商、调解、仲裁、诉讼。

3. 主要法律依据

《森林法》《合同法》《农村土地承包法》《物权法》《农村土地承包经营纠纷调解仲裁法》等。

(二) 行政裁决

1. 主要投诉请求

(1) 反映林木、林地权属争议的问题。

(2) 反映自然保护区、森林公园、湿地公园、沙漠公园、沙化

土地封禁保护区的森林、土地等权属争议的问题。

2. 法定处理途径

行政裁决。

3. 主要法律依据

《森林法》《土地管理法》《物权法》《森林法实施条例》《林木林地权属争议处理办法》以及自土地改革起各个时期的相关法律、法规、政策等。

(三) 行政许可

1. 主要投诉请求

(1) 申请林木采伐许可证、木材运输证，在林区经营（加工）木材，占用或者征收、征用林地的问题。

(2) 申请猎捕陆生野生动物的问题。

(3) 申请驯养繁殖国家重点保护陆生野生动物的问题。

(4) 申请出售、收购、利用国家重点保护的陆生野生动物或者其产品的问题。

(5) 申请运输、携带国家重点保护陆生野生动物或者其产品出县境的问题。

(6) 申请出口国家重点保护陆生野生动物或者其产品，进出口中国参加的国际公约所限制进出口的陆生野生动物或者其产品的问题。

(7) 申请外国人在中国境内对国家重点保护陆生野生动物进行野外考察、标本采集或者在野外拍摄电影、录像的问题。

(8) 申请在野外放生从国外或者外省、自治区、直辖市引进的陆生野生动物的问题。

(9) 申请引进境外陆生野生动物外来物种种类及数量的问题。

(10) 申请采集国家重点保护野生植物（林业）的问题。

(11) 申请出售、收购国家重点保护野生植物（林业）的问题。

(12) 申请出口国家重点保护野生植物（林业），或者进出口中国参加的国际公约所限制进出口的野生植物（林业）的问题。

(13) 申请在自然保护区建立机构和修筑设施的问题。

(14) 申请采集或者采伐国家重点保护的天然林木种质资源的

问题。

(15) 申请生产、经营林木种子的问题。

(16) 申请向境外提供或者从境外引进林木种质资源、与境外开展合作研究利用林木种质资源的问题。

(17) 申请进口林木种子的问题。

(18) 申请林木品种审定的问题。

(19) 申请应实施检疫的林业植物、林业植物产品，或者林木种子、苗木检疫的问题。

(20) 申请从国外引进林木种子、苗木检疫的问题。

(21) 申请在林业植物检疫对象的非疫区进行研究的问题。

(22) 申请在森林防火区内野外用火，进行实弹演习、爆破等活动，森林高火险期内进入森林高火险区的问题。

(23) 申请在沙化土地封禁保护区范围内进行修建铁路、公路等建设活动的问题。

(24) 申请法律法规规定的其他林业行政许可问题。

2. 法定处理途径

行政许可。

3. 主要法律依据

《森林法》《野生动物保护法》《种子法》《防沙治沙法》《行政许可法》《植物检疫条例》《森林防火条例》《森林病虫害防治条例》《陆生野生动物保护实施条例》《自然保护区条例》《野生植物保护条例》《植物新品种保护条例》《森林法实施条例》《退耕还林条例》《濒危野生动植物进出口管理条例》《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》《森林和野生动物类型自然保护区管理办法》《国家重点保护野生动物驯养繁殖许可证管理办法》《引进陆生野生动物外来物种种类及数量审批管理办法》《建设项目使用林地审核审批管理办法》等。

(四) 行政补偿、行政给付

1. 主要投诉请求

(1) 反映森林生态效益补偿费的问题。

(2) 反映因保护国家和地方重点保护野生动物，造成农作物或

者其他损失的问题。

(3)反映因林业主管部门为选育林木良种建立测定林、试验林、优树收集区、基因库而减少经济收入的问题。

(4)反映林木良种补贴的问题。

(5)反映因治理后的沙化土地被划为自然保护区或者沙化土地封禁保护区，造成治理者经济损失的问题。

(6)反映因扑救森林火灾负伤、致残或者死亡的问题。

2. 法定处理途径

行政补偿、行政给付。

3. 主要法律依据

《森林法》《野生动物保护法》《种子法》《防沙治沙法》《森林防火条例》《森林法实施条例》《陆生野生动物保护实施条例》等。

(五) 行政复议、诉讼

1. 主要投诉请求

(1)反映对林业主管部门作出的行政处罚决定、行政强制决定不服的问题。

(2)反映认为符合法定条件，申请林业主管部门颁发许可证、资质证、资格证等证书，或者申请林业主管部门审批、登记有关事项，林业主管部门没有依法办理的问题。

(3)反映对林业主管部门作出的有关许可证、资质证、资格证等证书变更、终止、撤销决定不服的问题。

(4)反映林业主管部门的其他具体行政行为侵犯其人身权、财产权等合法权益的问题。

2. 法定处理途径

行政复议、诉讼。

3. 主要法律依据

《行政诉讼法》《行政复议法》《国家赔偿法》《行政处罚法》《行政许可法》《行政强制法》《行政复议法实施条例》《最高人民法院关于审理行政许可案件若干问题的规定》等。

二、处理揭发控告类问题的法定途径

揭发控告是指向行政机关、司法机关等反映公民、法人或其他

组织违法违纪事实或线索，要求依法制止、惩处或赔偿。

（一）行政监察

1. 主要控告举报

（1）检举林业行政人员违反法定权限实施林业行政许可，违反规定发放林业许可文件、证件等问题。

（2）检举林业行政人员拒不执行法律、法规或者违反法律、法规、政策和决定、命令以及行政纪律的问题。

2. 法定处理途径

行政监察。

3. 主要法律依据

《森林法》《野生动物保护法》《种子法》《行政监察法》《行政许可法》《森林法实施条例》《陆生野生动物保护实施条例》《野生植物保护条例》《植物检疫条例》《行政机关公务员处分条例》等。

（二）行政处罚

1. 主要控告举报下列问题中未达刑事立案标准的事项

（1）检举盗伐、滥伐森林或者其他林木，超过木材生产计划采伐以及在林木采伐许可证规定的地点以外采伐森林或者其他林木的问题。

（2）检举违法进行开垦、采石、采砂、采土、采种、采脂和其他活动，毁林采种或者违反操作规程采脂、挖笋、掘根、剥树皮及过度修枝，致使森林、林木受到毁坏的问题。

（3）检举违法在幼林地和特种用途林内砍柴、放牧致使森林、林木受到损坏的问题。

（4）检举无木材运输证运输木材，运输木材货证不符，使用伪造、涂改的木材运输证运输木材，承运无木材运输证的木材的问题。

（5）检举买卖林木采伐许可证、木材运输证、批准出口文件、允许进出口证书的问题。

（6）检举在林区违法收购明知是盗伐、滥伐的林木的问题。

（7）检举未经批准，未取得木材经营（加工）许可证，或者违反木材经营（加工）许可证规定的内容，擅自在林区经营（加工）木材的问题。

(8) 检举未经批准,擅自改变林地用途的问题。

(9) 检举未经批准,擅自将防护林和特种用途林改变为其他林种的问题。

(10) 检举临时占用林地逾期不归还的问题。

(11) 检举擅自移动或者毁坏为林业服务的标志的问题。

(12) 检举非法捕杀国家重点保护陆生野生动物的问题。

(13) 检举违法在禁猎区、禁猎期或者使用禁用的工具、方法猎捕陆生野生动物的问题。

(14) 检举未取得狩猎证或者未按狩猎证规定猎捕陆生野生动物的问题。

(15) 检举在自然保护区、禁猎区破坏国家或者地方重点保护陆生野生动物主要生息繁衍场所的,或者在自然保护区、禁猎区破坏非国家或者地方重点保护野生动物主要生息繁衍场所的问题。

(16) 检举非法出售、收购、运输、携带国家或者地方重点保护陆生野生动物及其产品的问题。

(17) 检举伪造、倒卖、转让特许猎捕证、狩猎证、驯养繁殖许可证或者允许进出口证明书等问题。

(18) 检举未取得驯养繁殖许可证,或者超越驯养繁殖许可证规定范围驯养繁殖国家重点保护陆生野生动物的问题。

(19) 检举外国人未经批准在中国境内对国家重点保护陆生野生动物进行野外考察、标本采集或者在野外拍摄电影、录像的问题。

(20) 检举未取得采集证或者未按照采集证的规定采集国家重点保护野生植物(林业)的问题。

(21) 检举违法出售、收购国家重点保护野生植物(林业)的问题。

(22) 检举伪造、倒卖、转让国家重点保护野生植物(林业)采集证、允许进出口证明书或者有关批准文件的问题。

(23) 检举移动、破坏自然保护区界标,未经批准进入自然保护区或者不服从管理,不提交在缓冲区进行的科研教学和标本采集活动成果副本的问题。

(24) 检举违法在自然保护区进行砍伐、放牧、狩猎、捕捞、

采药、开垦、烧荒、开矿、采石、挖沙等活动的问题。

(25) 检举自然保护区管理机构拒绝行政主管部门监督检查，或者检查时弄虚作假的问题。

(26) 检举违法生产、经营假、劣种子的问题。

(27) 检举未取得种子生产经营许可证，以欺骗、贿赂等不正当手段取得种子生产经营许可证，伪造、变造、买卖、租借种子生产经营许可证，或者未按照许可证的规定生产经营林木种子的问题。

(28) 检举违法为境外制种的种子在国内销售，从境外引进林木种子进行引种试验的收获物作为种子在境内销售的问题。

(29) 检举经营的种子未按规定包装，没有使用说明或者标签内容不符合规定，涂改标签，未按规定建立、保存种子生产经营档案或者备案的问题。

(30) 检举违法向境外提供或者从境外引进林木种质资源、与境外开展合作研究利用林木种质资源，私自采集或者采伐国家重点保护的天然种质资源的问题。

(31) 检举作为良种推广、销售应当审定未经审定的林木品种，推广、销售应当停止推广、销售的林木良种，违法抢采掠青、损坏母树或者在劣质林内、劣质母树上采种，未经批准收购林木种子，在种子生产基地进行检疫性有害生物接种试验的问题。

(32) 检举品种测试、试验和种子质量检验机构伪造测试、试验、检验数据或者出具虚假证明，企业在选育林木品种过程中有造假行为的问题。

(33) 检举未按规定办理林业植物检疫证书或者在报检过程中弄虚作假，伪造、涂改、买卖、转让植物检疫单证、印章、标志、封识，未按规定调运、隔离试种或者生产应施检疫的植物、植物产品，擅自开拆植物、植物产品包装、调换植物、植物产品，擅自改变植物、植物产品的规定用途，引起疫情扩散的问题。

(34) 检举用带有危险病虫害的林木种苗进行育苗或者造林，发生林业有害生物不除治或者除治不力造成林业有害生物蔓延成灾，隐瞒或者虚报森林病虫害情况造成林业有害生物蔓延成灾的问题。

(35) 检举未履行森林防火责任，拒绝接受森林防火检查或者接到整改通知逾期不消除火灾隐患，森林防火期内在森林防火区擅自野外用火，未经批准进行实弹演习、爆破等活动的问题。

(36) 检举森林防火期内未按规定设置森林防火警示宣传标志，进入森林防火区的机动车辆未安装森林防火装置，森林高火险期内未经批准擅自进入森林高火险区活动的问题。

(37) 检举未经林业植物新品种权人许可，以商业目的生产或者销售授权品种的繁育材料，假冒授权品种，销售授权品种未使用其注册登记的名称的问题。

(38) 检举国家工作人员以外的其他人员弄虚作假、虚报冒领退耕还林补助资金，尚不构成刑事处罚的问题。

(39) 检举退耕还林者擅自复垦，在退耕还林项目实施范围内从事滥采、乱挖等破坏地表植被的活动，尚不构成刑事处罚的问题。

(40) 检举在沙化土地封禁保护区范围内从事破坏植被活动，营利性治沙活动造成土地沙化加重或者不按照治理方案进行治理，治理验收不合格又不按要求继续治理的问题。

(41) 检举法律法规规定的其他应当给予行政处罚的涉林问题。

2. 法定处理途径

行政处罚。

3. 主要法律依据

《森林法》《野生动物保护法》《行政处罚法》《种子法》《防沙治沙法》《植物检疫条例》《森林防火条例》《森林病虫害防治条例》《陆生野生动物保护实施条例》《自然保护区条例》《野生植物保护条例》《植物新品种保护条例》《森林法实施条例》《退耕还林条例》《濒危野生动植物进出口管理条例》《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》《国家重点保护野生动物驯养繁殖许可证管理办法》《林业行政处罚程序规定》《引进陆生野生动物外来物种种类及数量审批管理办法》《植物新品种保护条例实施细则（林业部分）》《森林公园管理办法》《国家级森林公园管理办法》《国有林场管理办法》《林业植物新品种保护行政执法办法》《建设项目使用林地审核审批管理办法》等。

（三）立案侦查

1. 主要控告举报

（1）检举破坏森林资源违法行为已达到刑事立案标准的问题。

（2）检举破坏野生动物资源违法行为已达到刑事立案标准的问题。

（3）检举其他应当立案侦查的涉林违法犯罪行为的问题。

2. 法定处理途径

立案侦查。

3. 主要法律依据

《刑法》及《刑法修正案》《刑事诉讼法》《森林法》《野生动物保护法》《种子法》《最高人民法院关于审理破坏森林资源刑事案件具体应用法律若干问题的解释》《最高人民法院关于审理破坏野生动物资源刑事案件具体应用法律若干问题的解释》《最高人民法院关于审理破坏林地资源刑事案件具体应用法律若干问题的解释》《国家林业局 公安部关于森林和陆生野生动物刑事案件管辖及立案标准》《全国人民代表大会常务委员会关于〈中华人民共和国刑法〉第二百二十八条、第三百四十二条、第四百一十条的解释》《全国人民代表大会常务委员会关于〈中华人民共和国刑法〉第三百四十一条、第三百一十二条的解释》等。

三、处理信息公开类问题的法定途径

政府信息公开是指行政机关应公民、法人或其他组织的申请，依法公开由其在履职过程中制作或者获取的，以一定方式记录、保存的信息。

（一）公民、法人或其他组织申请公开的政府信息，属于林业信息公开范围的，应按照《政府信息公开条例》第二十条的规定，向林业主管部门信息公开工作机构提出。

（二）公民、法人或其他组织认为林业主管部门不依法履行政府信息公开义务的，可以向上级行政机关、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。

（三）公民、法人或其他组织认为林业主管部门在政府信息公开工作中具体行政行为侵犯其合法权益的，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

国家知识产权局主要信访投诉请求 法定办理途径及相关法律法规依据

为了进一步厘清信访工作边界，依法办理各类信访事项，根据中央关于信访工作制度改革的整体部署和国家信访局推进信访事项“法定途径优先”分类梳理工作的要求，结合工作实际，现将我局主要信访投诉请求法定办理途径分类如下：

一、诉讼

（一）不服专利复审决定

1. 涉及问题

不服专利复审决定。

2. 办理途径

应引导通过司法途径起诉。

3. 法律依据

《中华人民共和国专利法》（主席令第8号 2008年）

第四十一条：专利申请人对专利复审委员会的复审决定不服的，可以自收到通知之日起三个月内向人民法院起诉。

（二）不服专利无效决定

1. 涉及问题

不服专利无效决定。

2. 办理途径

应引导通过司法途径起诉。

3. 法律依据

《中华人民共和国专利法》（主席令第8号 2008年）

第四十六条 对专利复审委员会宣告专利权无效或者维持专利权的决定不服的，可以自收到通知之日起三个月内向人民法院起诉。人民法院应当通知无效宣告请求程序的对方当事人作为第三人参加诉讼。

二、复审和无效

(一) 复审问题

1. 涉及问题

不服专利驳回决定。

2. 办理途径

应引导通过专利复审委员会启动复审程序。

3. 法律依据

《中华人民共和国专利法》(主席令第8号 2008年)

第四十一条 国务院专利行政部门设立专利复审委员会。专利申请人对国务院专利行政部门驳回申请的决定不服的,可以自收到通知之日起三个月内,向专利复审委员会请求复审。专利复审委员会复审后,做出决定,并通知专利申请人。

(二) 无效问题

1. 涉及问题

提出无效请求。

2. 办理途径

应引导通过专利复审委员会启动无效程序。

3. 法律依据

《中华人民共和国专利法》(主席令第8号 2008年)

第四十五条 自国务院专利行政部门公告授予专利权之日起,任何单位或者个人认为该专利权的授予不符合本法有关规定的,可以请求专利复审委员会宣告该专利权无效。

三、行政复议

1. 涉及问题

不服具体行政行为。

2. 办理途径

应引导通过行政复议途径处理。

3. 法律依据

①《中华人民共和国行政复议法》

第二条 公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益,向行政机关提出行政复议申请,行政机关受理行政复议申请、作出

行政复议决定，适用本法。

②《国家知识产权局行政复议规程》

第二条 公民、法人或者其他组织认为国家知识产权局的具体行政行为侵犯其合法权益的，可以依照本规程向国家知识产权局申请行政复议。

第四条 除本规程第五条另有规定外，有下列情形之一的，可以依法申请行政复议：

（一）对国家知识产权局作出的有关专利申请、专利权的具体行政行为不服的；

（二）对国家知识产权局作出的有关集成电路布图设计登记申请、布图设计专有权的具体行政行为不服的；

（三）对国家知识产权局专利复审委员会作出的有关专利复审、无效的程序性决定不服的；

（四）对国家知识产权局作出的有关专利代理管理的具体行政行为不服的；

（五）认为国家知识产权局作出的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。

第五条 对下列情形之一，不能申请行政复议：

（一）专利申请人对驳回专利申请的决定不服的；

（二）复审请求人对复审请求审查决定不服的；

（三）专利权人或者无效宣告请求人对无效宣告请求审查决定不服的；

（四）专利权人或者专利实施强制许可的被许可人对强制许可使用费的裁决不服的；

（五）国际申请的申请人对国家知识产权局作为国际申请的受理单位、国际检索单位和国际初步审查单位所作决定不服的；

（六）集成电路布图设计登记申请人对驳回登记申请的决定不服的；

（七）集成电路布图设计登记申请人对复审决定不服的；

（八）集成电路布图设计权利人对撤销布图设计登记的决定不服的；

(九)集成电路布图设计权利人、非自愿许可取得人对非自愿许可报酬的裁决不服的;

(十)集成电路布图设计权利人、被控侵权人对集成电路布图设计专有权侵权纠纷处理决定不服的;

(十一)法律、法规规定的其他不能申请行政复议的情形。

四、政府信息依申请公开

1. 涉及问题

申请政府信息公开。

2. 办理途径

应通过政府信息公开途径处理。

3. 法律依据

①《政府信息公开条例》

第四条 各级人民政府及县级以上人民政府部门应当建立健全本行政机关的政府信息公开工作制度，并指定机构（以下统称政府信息公开工作机构）负责本行政机关政府信息公开的日常工作。

第二十条 公民、法人或者其他组织依照本条例第十三条规定向行政机关申请获取政府信息的，应当采用书面形式（包括数据电文形式）；采用书面形式确有困难的，申请人可以口头提出，由受理该申请的行政机关代为填写政府信息公开申请。

②《国家知识产权局政府信息公开实施办法》

第四条 国家知识产权局设立政务公开领导小组，负责全局政务公开和政府信息公开的组织领导工作。领导小组在局办公室设立政府信息公开办公室，具体负责政府信息公开的日常工作。

第七条 对于公民、法人或者其他组织根据自身生产、生活、科研等特殊需要提出的公开申请，经审查符合受理条件，由政府信息公开办公室会同相关职能部门对其申请进行答复，政府信息公开办公室负责将答复结果告知申请人。

五、人事问题

(一) 依照《公务员法》管理人员的人事问题

1. 涉及问题

对人事处理决定不服。

2. 办理途径

应引导通过复核申诉程序处理。

3. 法律依据

《中华人民共和国公务员法》(主席令第35号 2005年)。

第九十条 公务员对涉及本人的下列人事处理不服的,可以自知道该人事处理之日起三十日内向原处理机关申请复核;对复核结果不服的,可以自接到复核决定之日起十五日内,按照规定向同级公务员主管部门或者作出该人事处理的机关的上一级机关提出申诉;也可以不经复核,自知道该人事处理之日起三十日内直接提出申诉。

(二) 依照《劳动法》管理人员的人事问题

1. 涉及问题

劳动关系争议。

2. 办理途径

应引导通过调解仲裁程序处理。

3. 法律依据

《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》(主席令第80号 2007年)

第二条 中华人民共和国境内的用人单位与劳动者发生的下列劳动争议,适用本法:

(一) 因确认劳动关系发生的争议;

(二) 因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同发生的争议;

(三) 因除名、辞退和辞职、离职发生的争议;

(四) 因工作时间、休息休假、社会保险、福利、培训以及劳动保护发生的争议;

(五) 因劳动报酬、工伤医疗费、经济补偿或者赔偿金等发生的争议;

(六) 法律、法规规定的其他劳动争议。

第五条 发生劳动争议,当事人不愿协商、协商不成或者达成和解协议后不履行的,可以向调解组织申请调解;不愿调解、调解不成或者达成调解协议后不履行的,可以向劳动争议仲裁委员会申请仲裁;对仲裁裁决不服的,除本法另有规定的外,可以向人民法院提起诉讼。

六、纪检监察

1. 涉及问题

举报干部违规违纪。

2. 处理途径

应引导通过纪检监察途径处理。

3. 法律依据

①《中华人民共和国行政监察法》

第六条 监察机关建立举报制度，公民、法人或者其他组织对于任何国家行政机关及其公务员和国家行政机关任命的其他人员的违反行政纪律行为，有权向监察机关提出控告或者检举。监察机关应当受理举报并依法调查处理。

②《国家知识产权局纪检监察信访举报办法》

第四条 依据有关规定，纪检监察部门受理对局属各部门单位党组织、党员和行政监察对象违法违纪行为的检举、控告；受理局属各部门单位党员和行政监察对象不服党纪政纪处分的申诉和复审请求；受理对加强局党风廉政建设的意见和建议；受理其他应当由纪检监察部门办理的信访事项。

七、信访事项

1. 涉及问题

反映情况，提出建议、意见，或者不服具体人员的职务行为，应当依照有关规定程序向信访部门提出。

2. 处理途径

通过信访途径办理。

3. 法律依据

《信访条例》（国务院令 第 431 号 2005 年）

第十四条 信访人对下列组织、人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为，可以向有关行政机关提出信访事项：

（一）行政机关及其工作人员；

（二）法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员；

(三) 提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；

(四) 社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员。

国家旅游局办公室

关于积极推进通过法定途径分类 处理旅游领域信访投诉请求工作的通知

各省、自治区、直辖市旅游委、局，新疆生产建设兵团旅游局；各司（室）、直属单位、中国旅游协会秘书处：

根据党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，按照中央关于信访工作制度改革的整体部署和国家信访局推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的要求，为进一步厘清信访与其他法定途径之间的边界，通过“法定途径”对信访事项进行合理分流、依法处理，引导信访群众按照法定途径和程序依法理性反映诉求，维护自身合法权益，增强旅游部门依法行政的意识，强化法律在化解矛盾中的权威地位，现就积极推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作通知如下：

一、加强领导，统一思想

通过法定途径分类处理信访投诉请求工作，是把信访纳入法治化轨道的重要举措，是当前和今后一个时期信访工作的大局，是深入贯彻《信访条例》的题中之义，是落实《政府工作报告》的分内之事。

各单位要充分认识此项工作的重大意义，认真贯彻落实中央的整体部署和要求，切实加强领导，积极推动此项工作。

二、认真组织，落实责任

一要抓紧制定工作方案。明确工作目标、步骤、要求和时间节点，形成本单位通过法定途径分类处理信访投诉请求的清单并及时公布。二要进行统一安排部署。通过召开会议部署、组织人员培训、开展调研督导等方式，对本单位的工作提出要求、加强指导，确保工作见实效。三要统筹协调工作力量。原则上，由各级旅游主管部门办公室牵头协调，统筹信访部门和各相关业务单位共同研究，形成指导性意见和清单，形成协调衔接的工作机制。各省、区、市旅游局（委），也应尽快确定本单位的牵头协调单位，以便于开展工作。

三、抓住关键环节，注重衔接贯通

一要依法梳理法定途径分类处理清单，这是做好工作的基础和关键。各单位的投诉请求、解决途径各不相同，各单位、各个职能部门相对更了解、也更能区分哪些投诉请求应导入哪些途径解决。清单梳理要按照判断是否是“法定途径”所应符合的三个标准，做到于法有据，要素齐全，简便易行，同步规范各类事项的办理程序。我局对旅游领域通过信访渠道反映比较集中的问题依据现行法律法规进行了初步分类梳理（见附件一），并于近期向社会公布，供各级旅游行政部门参考。二要形成部门间贯通的工作机制。要加强系统内外的衔接配合，统一标准、信息共享，沟通协调、准确甄别，跟踪反馈，防止回流、空转。要加强系统协调联动工作，规范受理范围，落实首问负责制、初信初访责任制，做好信访投诉请求分类引导工作。三要确保此项改革与其他改革措施协同推进。要充分考虑此项工作与各项改革措施之间的关联性，与其他改革措施协同推进，通过细化措施，使分类处理与其他改革措施互为支撑，避免互相矛盾或彼此脱节。此项工作刚刚起步，在实际操作中难免会遇到新情况、新问题，需要根据实践不断完善。为此，各单位要及时将工作进展情况、好的做法和相关意见建议向国家旅游局办公室反馈，我们将及时调研、协调、交流工作。

四、做好宣传引导，督促检查

采取多种方式加强宣传，引导信访群众学法、用法，充分了解信访事项办理途径，依法维护自身权益。按照“公开为常态、不公开为例外”的原则，及时公开法定途径分类处理清单，公开渠道可以是门户网站、来访接待场所、媒体通气会、新闻发布会等；加强对信访群众的宣传引导，通过印制宣传册、张贴工作流程图等方式，耐心解释，让群众知道自己的投诉通过哪个途径、依据什么法律规定按照什么程序去反映和解决，明白找谁办、怎么办。

采取专项督查、典型引导等多种方式，加强指导，推动工作有序开展。采取举办班、开展专题教育培训、编写辅导读本和操作手册等方式，加强教育培训，使广大干部准确把握分类处理工作要求，增强主动性和自觉性，提高依法办事能力。

- 附件：1. 旅游领域主要信访事项通过法定途径处理清单
2. 清单中的名词解释

国家旅游局办公室
2015年12月2日

旅游领域主要信访事项通过法定途径处理清单

通过法定途径分类处理信访投诉请求,是指在诉讼与信访分离的基础上,对信访人提出的投诉请求,能够通过信访渠道以外的法定途径解决的,导入这些途径依法按程序处理。判断是否“法定途径”,应符合三个标准:一是由现行法律、法规、规章及规范性文件做出明确规定;二是一般应具备明确的主体、时限和程序等要素;三是经过该途径处理的结果具有法律效力。信访事项按照信访目的划分为申诉求决类、揭发控告类、信息公开类和意见建议类四类。依照法定途径的界定标准,对前三类问题的处理有较明确的法定途径,对意见建议类问题暂无信访渠道以外的明确的法定途径。本清单对旅游领域的主要信访事项处理的法定途径、法律依据进行了梳理,为信访人依法维护自身权益、信访部门开展信访工作提供参考。本清单下述“法律依据”,是指主要法律、行政法规、行业政策、部门规章、规范性文件依据。

一、申诉求决类投诉请求

申诉求决,是指公民、法人或其他组织依据法律法规或组织章程规定,向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉,要求重新做出处理或解决矛盾纠纷。

(一) 旅游消费投诉

1. 具体投诉请求

旅游者因旅游消费质量等问题或由此引起的人身、财产等伤害,投诉旅行社、导游、旅游饭店、旅游景区、旅游船等旅游经营者、从业者。

2. 法定途径

属地投诉(向签订合同的旅游企业所在地或事件发生地的旅游主管部门投诉)、行政调解、仲裁。

3. 主要法律依据

《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国合同法》《消费者权益保护法》《旅游投诉处理办法》《旅行社条例》及实施细则、《旅游景区质量等级管理

办法》《旅行社责任保险管理办法》《团队国内旅游合同》示范文本（GF-2010-2403）《大陆居民赴台湾地区旅游合同》示范文本（GF-2010-2402）《导游人员管理条例》《导游人员管理实施办法》《出境旅游领队人员管理办法》《旅游饭店星级的划分与评定》（GBT14308-2010）《旅游景区质量等级的划分与评定》（GBT17775-2003）《内河旅游船星级的划分与评定》《中华人民共和国仲裁法》等。

（二）对旅游行业内的国家机关工作人员、旅游执法人员的投诉

1. 具体投诉请求

旅游行业内的国家机关工作人员、旅游执法人员在旅游执法、旅游投诉调解等过程中有失公平、拖延时间、故意不作为等，或者造成相关人员、企业物质、精神损失或将相关人员致伤、致残、致死等。

2. 法定途径

行政复议、行政诉讼、复查（复核、复审、复检）、国家赔偿、行政补偿。

3. 主要法律依据

《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国国家赔偿法》《公证程序规则》《公证复查争议投诉处理办法》《旅行社条例》及实施细则《团队国内旅游合同》示范文本（GF-2010-2403）《大陆居民赴台湾地区旅游合同》示范文本（GF-2010-2402）《导游人员管理条例》《导游人员管理实施办法》《出境旅游领队人员管理办法》《旅游饭店星级的划分与评定》（GBT14308-2010）《旅游景区质量等级的划分与评定》（GBT17775-2003）《内河旅游船星级的划分与评定》等。

（三）不服旅游部门作出的行政许可、等级评定行为

1. 具体投诉请求

不服旅游部门作出的以下行政许可、等级评定（见下表）：

序号	行政许可行为内容	业务类别
1	旅行社、旅行社分社、旅行社服务网点、外商投资或中外合资旅行社设立	旅游行业管理
2	旅行社、旅行社分社、旅行社服务网点、外商投资或中外合资旅行社变更	
3	旅行社、旅行社分社、旅行社服务网点、外商投资或中外合资旅行社	
4	旅行社经营出境旅游业务、边境游资格审批	
5	导游人员资格证书、导游证和领队的申领、吊销	
6	旅游饭店星级评定、变更、注销	旅游行业协会
7	旅游景区星级评定、变更、注销	旅游规划
8	旅游船星级评定、变更、注销	旅游行业管理

2. 法定途径

行政复议、行政诉讼。

3. 主要法律依据

《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政许可法》《国家旅游局行政许可实施暂行办法》《旅行社条例》及实施细则、《中外合资经营旅行社试点经营出境旅游业务监管暂行办法》《关于旅行社设立分社有关事宜的通知》《导游人员管理条例》《导游人员管理实施办法》《出境旅游领队人员管理办法》《旅游饭店星级的划分与评定》(GBT14308-2010)《旅游景区质量等级管理办法》《内河旅游船星级的划分与评定》等。

(四) 要求旅游部门作出的行政确认行为

行政确认,是指行政机关和法定授权的组织依照法定权限和程序对有关法律事实进行甄别,通过确定、证明、登记等方式决定相对人某种

法律地位。对此类信访投诉请求，旅游主管部门没有行政确认权，但应听取其诉求，引导其向有权处理的行政机关反映情况。

1. 具体投诉请求

要求旅游部门作出以下行政确认行为（见下表）：

序号	行政确认行为内容	业务类别
1	在旅游途中、旅游饭店内、旅游景区等发生的交通事故、人身伤亡事故等	旅游行业 管理
2	在旅游途中、旅游饭店内、旅游景区等发生的公私财产损失、精神损失、信息损失及其他刑事案件等	
3	旅行社不按规定签订合同，无导游全程陪同，导游或领队无证上岗等	
4	旅行社低价诱骗和误导、强制购物、强制自费项目、擅自改变行程等	旅游行业 管理
5	旅游企业虚假宣传，误导旅游者	
6	旅行社安排参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动	

2. 法定途径

行政复议，行政诉讼、民事诉讼、技术鉴定。

3. 主要法律依据

《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件、《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国合同法》《道路交通事故处理程序规定》《中华人民共和国民用航空法》《铁路旅客运输规程》《道路运输服务质量投诉管理规定》《城市轨道交通运营管理办法》《城市公共汽电车客运管理办法》《城市出租车经营服务管理规定》《旅游船服务质量标准》《中华人民共和国民事诉讼法通则》《组织处理投诉指南 GB/T19012 - 2008》《组织外部争议解决指南 GB/T19013 - 2009》《旅行社条例》及实施细则、《团

队国内旅游合同》示范文本（GF-2010-2403）《大陆居民赴台湾地区旅游合同》示范文本（GF-2010-2402）等。

（五）不服旅游部门作出的行政处罚行为

1. 具体投诉请求

不服旅游部门对本清单第二部分（揭发控告类投诉请求）第三项（检举控告违法行为，要求旅游部门作出行政处罚行为）所列违法行为作出的行政处罚行为。

2. 法定途径

行政复议、行政诉讼、复查（复核、复审、复检）。

3. 主要法律依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件、《旅游行政处罚办法》《公证程序规则》《公证复查争议投诉处理办法》《旅行社条例》及实施细则、《关于禁止出境旅游团队参与境外赌博活动的规定》《旅行社责任保险管理办法》《关于旅行社设立分社有关事宜的通知》《导游人员管理条例》《导游人员管理实施办法》《出境旅游领队人员管理办法》《旅游饭店星级的划分与评定》（GBT14308-2010）《旅游发展规划管理办法》《旅游景区质量等级管理办法》《旅游景区质量等级的划分与评定》（GBT17775-2003）《内河旅游船星级的划分与评定》《旅游资源保护暂行办法》等。

（六）旅游系统内机关、政党、社会团体或公务员、事业单位人员对所受处分、人事处理等不服

1. 具体投诉请求

旅游系统内组织或人员对涉及本单位、本人的有关处分、人事处理、考核结果、决定等不服。

2. 法定途径

内部申诉。

3. 主要法律依据

《中华人民共和国公务员法》《劳动人事争议仲裁办案规则》《中共中央组织部人事部 总政治部关于印发〈人事争议处理规定〉的通知》（国人部发〔2007〕109号）《中共中央组织部 人力资源社会保障部 总

政治部关于修改〈人事争议处理规定〉的通知》(人社部发〔2011〕88号)《中共中央组织部人力资源社会保障部关于印发〈事业单位工作人员申诉规定〉的通知》(人社部发〔2014〕45号)《事业单位人事管理条例》等。

(七) 旅游系统内单位与工作人员之间发生的劳动人事争议

1. 具体投诉请求

因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同,或者因除名、辞退和辞职、离职发生的争议等。

2. 法定途径

仲裁、行政调解。

3. 主要法律依据

《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《劳动人事争议仲裁办案规则》《中共中央组织部人事部 总政治部关于印发〈人事争议处理规定〉的通知》(国人部发〔2007〕109号)《中共中央组织部 人力资源社会保障部 总政治部关于修改〈人事争议处理规定〉的通知》(人社部发〔2011〕88号)《中共中央组织部人力资源社会保障部关于印发〈事业单位工作人员申诉规定〉的通知》(人社部发〔2014〕45号)《事业单位人事管理条例》等。

二、揭发控告类投诉请求

揭发控告,是指向行政机关、司法机关等反映公民、法人或其他组织违法违纪事实或提供线索,要求依法制止、惩处或赔偿的行为。

(一) 检举旅游部门及其工作人员违反行政纪律的行为

1. 具体投诉请求

反映旅游部门工作人员旷工或因公外出逾期不归造成不良影响;违反法定权限实施行政许可;违反规定办理招标投标;违反规定向个人、法人摊派或收取财物等。

2. 法定途径

行政监察。

3. 主要法律依据

《中华人民共和国行政监察法》《行政机关公务员处分条例》《审计

法》等。

(二) 检举控告旅游单位在劳动保障方面的违法行为

1. 具体投诉请求

反映旅游企业不与员工签订劳动合同、不按规定缴纳保险费,擅自延长工作时间,不配备应有的劳动保护措施等。

2. 法定途径

行政处罚、劳动监察。

3. 主要法律依据

《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国社会保险法》《劳动保障监察条例》等。

(三) 检举控告违法行为,要求旅游部门作出行政处罚

1. 具体投诉请求(见下表)

序号	投诉的违法行为	业务类别
1	旅游企业自取得经营许可证之日起1年未开展活动	旅游行业管理
2	旅游企业涂改、伪造、出租、出借经营许可证、印章	
3	旅游企业超出业务范围经营活动	
4	旅游企业不按规定交纳旅游服务质量保证金、旅行社责任保险等	
5	个人、单位未经批准,擅自进行旅游经营、兴建旅游景区等	
6	旅游企业受到行政处罚后或符合注销条件下,不按照规定办理注销登记,仍继续开展活动,经责令限期改正后逾期仍未改正	旅游行业管理
7	旅游企业拒不接受或不按照规定接受监督检查	
8	旅游企业不按照规定办理变更登记	
9	旅游企业对分支机构、代表机构疏于管理,造成严重后果	
10	旅行社不按规定签订合同,无导游全程陪同,导游或领队无证上岗等	

序号	投诉的违法行为	业务类别
11	旅行社低价诱骗和误导、强制购物、强制自费项目、擅自改变行程等	
12	旅行企业虚假宣传，误导旅游者	
13	旅行社安排参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动	
14	旅游企业违反旅游安全规定、疏于管理或旅游经营者玩忽职守等造成的旅游安全问题	
15	旅游企业擅自挪用、破坏旅游设备设施，侵占、私分、挪用、破坏公、私财物	
16	旅游从业人员投诉旅游经营者拖欠工资、要求垫付工资	
17	旅游企业不履行信息公布义务、公布虚假信息、在填制财务会计报告、统计数据等过程中弄虚作假	旅游统计
18	旅游景区内发生的重大破坏旅游资源事件	旅游资源
19	对旅游资源、历史名城、景观、文物、自然环境保护不利	旅游规划
20	旅游景区接待超出最大承载力且未采取相关措施	
21	旅游企业不履行其他相关义务，其他违法侵权行为	其他

2. 法定途径

行政处罚。

3. 主要法律依据

《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件《中华人民共和国行政处罚法》《治安管理处罚条例》《中华人民共和国旅游法》《旅游行政处罚办法》《旅行社条例》及实施细则、《旅行社责任保险管理办法》《中外合资经营旅行社试点经营出境旅游业务监管暂行办法》《关于禁止出境旅游团队参与境外赌博活动的规定》《团队国内旅游合同》示范文本（GF-2010-2403）《大陆居民赴台湾地区旅游合同》示范文本（GF-2010-2402）《关于旅行社设立分社有关事宜的通知》《导游人员管理条例》《导游人员管理实施办法》《出境旅游领队人员管理办法》

《旅游饭店星级的划分与评定》(GBT14308-2010)《旅游发展规划管理办法》《旅游景区质量等级管理办法》《旅游景区质量等级的划分与评定》(GBT17775-2003)《内河旅游船星级的划分与评定》《中华人民共和国森林法》及实施细则、《中华人民共和国城乡规划法》及实施细则、《中华人民共和国文物保护法》及实施细则、《中华人民共和国环境保护法》及实施细则、《旅游资源保护暂行办法》等。

(四) 检举控告旅游行业内的个人、单位违法、犯罪, 或违法、犯罪的旅游行业内的个人、单位主动投案

1. 具体投诉请求

反映旅游行业内的国家机关工作人员或旅游企业贪污、受贿, 挪用、侵占款物, 侵害人身权、财产权和其他违法、犯罪行为; 旅游景区内发生的重大破坏旅游资源行为; 对旅游资源、历史名城、景观、文物、自然环境保护不利等。

2. 法定途径

立案侦察。

3. 主要法律依据

《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件、《中华人民共和国刑事诉讼法》《关于〈刑法〉第九十三条第二款的解释》《劳动保障监察条例》《中华人民共和国森林法》及实施细则、《中华人民共和国城乡规划法》及实施细则、《中华人民共和国文物保护法》及实施细则、《中华人民共和国环境保护法》及实施细则、《旅游资源保护暂行办法》等。

(五) 检举旅游部门党员干部违规违纪问题

1. 具体投诉请求

反映党员干部热衷虚名造政绩、树“形象”, 脱离实际, 脱离群众; 买官卖官, 任人唯亲, 违规提拔干部; 插手工程建设项目, 为亲属或关系户谋取利益; 多占住房、超标配车, 公款吃喝旅游, 生活奢靡等。

2. 法定途径

纪律检查。

3. 主要法律依据

《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党纪律检查机关控告申诉

工作条例》《党政领导干部选拔任用工作条例》等。

三、信息公开类投诉请求

政府信息公开，是指行政机关应公民、法人或其他组织的申请，依法公开由其在履职过程中制定或者获取的某些信息。

（一）申请信息公开的

根据《政府信息公开条例》第4条规定，应向各级人民政府及县级以上人民政府部门信息公开工作机构提出。

（二）认为行政机关不依法履行政府信息公开义务的

根据《政府信息公开条例》第33条第1款规定，可以向上级行政机关、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。

（三）认为行政机关在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的

根据《政府信息公开条例》第33条第2款规定，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

清单中的名词解释

消费投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者之间发生争议后向有关国家机关主张自身权利，要求保护合法权益。

行政许可，是指行政机关根据公民、法人或者其他组织的申请，经依法审查，准予其从事特定活动。

行政复议，是指行政相对人不服行政主体的具体行政行为依法向行政复议机关提出申请，请示重新审查，并纠正原具体行政行为，行政复议机关据此对原具体行政行为是否合法与适当进行审查并作出决定。

仲裁，是指纠纷当事人在自愿基础上达成协议，将纠纷提交非司法机构的第三者审理，由第三者作出对争议各方均有约束力的裁决。仲裁调解是在仲裁庭的主持下，仲裁当事人在自愿协商、互谅互让基础上达成协议，从而解决纠纷的一种制度，这是仲裁程序中的一个重要环节，不单独作为一种“法定途径”。

行政调解，是指以当事人双方自愿为基础，由国家行政机关主持，以国家法律、法规及政策为依据，以自愿为原则，通过对争议双方的说服与劝导，促使双方当事人互谅互让、平等协商、达成协议，以解决有关争议而达成和解协议的活动。

国家赔偿，是指国家机关和国家机关工作人员违法行使职权侵犯公民、法人和其他组织的合法权益造成损害的，国家机关作为赔偿义务机关给予赔偿。

行政补偿，是指国家行政机关及其工作人员在管理国家和社会公共事务的过程中，因合法的行政行为给公民、法人或其他组织的合法权益造成了损失，由国家依法予以补偿。

内部申诉，是指国家机关、政党、社会团体或企事业单位成员对所受处分或处理不服时，向原机关（组织）或上级机关（组织）提出自己的意见。

复查（复核、复审、复检），是指公民、法人或其他组织对国家机关（组织）、社会团体、企事业组织等作出的检查、评估、鉴定、认定等结果结论有异议，向作出结果结论的机关（组织）或上级机关（组织）请示重新审查、撤销或改变原结果结论。

技术鉴定，是指由鉴定人运用科学技术或者专门知识，对纠纷涉及的专门性问题进行鉴别和判断，并提供鉴定意见的活动。

行政监察，是指在行政系统中设置的专司监察职能的机关对行政机关及其工作人员和国家行政机关任命的其他人员违反国家法律、法规、政策和决定、命令以及违反行政纪律的行为进行监督检查的活动。

劳动监察，是指由劳动行政主管部门对单位和劳动者遵守劳动法律、法规、规章情况进行检查并对违法行为予以处罚的活动。

行政处罚，是指行政机关或其他行政主体依法定职权和程序对违反行政法规尚未构成犯罪的相对人给予行政制裁的具体行政行为。

立案侦察，是指公安机关或人民检察院接到公民报案、控告、举报及违反治安管理行为人或者触犯法律的犯罪嫌疑人主动投案，以及其他行政主管部门、司法机关移送的案件，受理后立为刑事或治安案件查处的行为。

纪律检查，是指各级纪委依照党内法规对党员、党组织违反党章和其他党内法规，违反党的路线、方针、政策和决议，利用职权谋取私利和其他败坏党风行为进行查处的活动。

宗教领域通过法定途径处理的 信访投诉请求清单

一、申诉求决类投诉请求

申诉求决，是指公民、法人或者其他组织依据法律法规或组织章程规定，向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉，要求重新作出处理或解决矛盾纠纷。

（一）不服宗教工作部门作出的行政许可行为

1. 具体投诉请求

不服宗教工作部门作出的以下行政许可行为（见下表）：

序号	行政许可行为内容
1	设立宗教院校审批
2	设立宗教活动场所审批
3	宗教活动场所登记
4	举行大型宗教活动审批
5	在宗教活动场所外修建大型露天宗教造像审批
6	在宗教活动场所内改建或新建建筑物审批
7	藏传佛教活佛传承继位审批
8	在宗教活动场所内建造大型露天宗教造像审批
9	宗教院校聘用外籍专业人员资格认可
10	宗教院校聘用外籍专业人员审批
11	在华外国人集体进行临时宗教活动地点审批
12	我国五种宗教以外的外国宗教组织及其成员与我国政府部门或宗教界等交往审批
13	外国人携带用于宗教文化学术交流的宗教用品入境审批
14	邀请以其他身份入境的外国宗教教职人员讲经、讲道审批

15	印刷宗教内容的内部资料性出版物和宗教用品审批
16	宗教团体筹备、成立、变更、注销前审批

2. 法定途径

行政复议。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政许可法》《宗教事务条例》《中华人民共和国境内外国人宗教活动管理规定》《中华人民共和国境内外国人宗教活动管理规定实施细则》《宗教活动场所设立审批和登记办法》《藏传佛教活佛转世管理办法》《宗教院校设立办法》《国家宗教事务局行政许可实施办法》《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》《印刷业管理条例》等。

(二) 不服宗教工作部门作出的行政处罚行为

1. 具体投诉请求

不服宗教工作部门对下列行为作出的行政处罚行为（见下表）：

序号	行为内容
1	强制公民信仰宗教或者不信仰宗教，或者干扰宗教团体、宗教活动场所正常的宗教活动的行为。
2	利用宗教进行危害国家安全、公安安全，侵犯公民人身权利、民主权利，妨碍社会管理秩序，侵犯公私财产等违法活动，尚不构成犯罪的行为
3	大型宗教活动中发生危害公共安全或者严重破坏社会秩序情况，主办的宗教团体、寺观教堂负有责任的。
4	擅自举行大型宗教活动。
5	宗教团体、宗教活动场所擅自举办大型宗教活动。
6	宗教团体、宗教活动场所未按规定办理变更登记或者备案手续的行为
7	宗教活动场所违反《宗教事务条例》第十八条规定，未建立健全人员、财务、会计、治安、消防、文物保护、卫生防疫等有关管理制度或者管理制度不符合要求的行为。

序号	行为内容
8	宗教活动场所内发生重大事故、重大事件未及时报告，造成严重后果的行为。
9	宗教团体、宗教活动场违反《宗教事务条例》第四条规定，违背宗教的独立自主自办原则的行为。
10	宗教团体、宗教活动场违反国家有关规定接受境内外捐赠的行为。
11	宗教团体、宗教活动场拒不接受登记管理机关依法实施的监督管理的行为。
12	擅自设立宗教活动场所的行为。
13	宗教活动场所已被撤销登记仍然进行宗教活动的行为
14	擅自设立宗教院校的行为。
15	非宗教团体、非宗教活动场所组织、举行宗教活动，接受宗教性捐赠的行为。
16	擅自组织信教公民到国外朝觐的行为。
17	违反《宗教事务条例》规定修建大型露天宗教造像的行为。
18	宗教教职人员在宗教教务活动中违反法律、法规或者规章的行为。
19	假冒宗教教职人员进行宗教活动的行为。
20	违法《藏传佛教寺庙管理办法》的有关行为
21	违法《宗教院校聘用外籍专业人员办法》的有关行为。

2. 法定途径

行政复议。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政处罚法》《宗教事务条例》《宗教活动场所设立审批和登记办法》《宗教院校设立办法》《藏传佛教寺庙管理办法》《宗教院校聘用外籍专业人员办法》等。

(三) 宗教工作部门公务员对涉及本人的人事处理决定不服

1. 具体投诉请求

公务员对涉及本人的有关人事处理不服。

2. 法定途径

内部申诉。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国公务员法》《公务员申诉规定》等。

(四) 宗教工作部门事业单位正式工作人员对单位涉及本人的人事处理决定不服

1. 具体投诉请求

事业单位正式工作人员对涉及本人的考核结果、处分决定不服。

2. 法定途径

内部申诉、调解仲裁。

3. 主要政策法规依据

《事业单位工作人员申诉规定》《人事争议处理规定》《事业单位人事管理条例》等。

(五) 宗教工作部门聘用临时性用工的劳动争议

1. 具体争议

因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，或者因除名、辞退和辞职、离职发生的争议等。

2. 法定途径

调解仲裁。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《劳动人事争议仲裁办案规则》等。

二、揭发控告类投诉请求

揭发控告，是指向行政机关、司法机关等反映公民、法人或其他组织违法违纪事实或提供线索，要求依法制止、惩处或赔偿。

(一) 检举控告违法行为，要求宗教工作部门作出行政处罚行为

1. 具体投诉请求

要求宗教工作部门对本清单第一部分“申诉求决类投诉请求”中，

第二项“不服宗教工作部门作出的行政处罚行为”表中所列行为作出行政处罚。

2. 法定途径

行政处罚举报。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政处罚法》《宗教事务条例》《宗教活动场所设立审批和登记办法》《宗教院校设立办法》《藏传佛教寺庙管理办法》《宗教院校聘用外籍专业人员办法》等。

(二) 检举宗教工作部门及其工作人员违反行政纪律的行为

1. 具体投诉请求

反映宗教工作部门工作人员违反法定权限实施行政许可；违反规定办理招标投标；旷工或因公外出逾期不归造成不良影响；其他违反中央八项规定和国家宗教事务局“十不准”等行为。

2. 法定途径

行政监察举报。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政监察法》《行政机关公务员处分条例》等。

(三) 检举宗教工作部门党员干部违规违纪问题

1. 具体投诉请求

反映宗教工作部门党员干部热衷虚名造政绩、树“形象”，脱离实际，脱离群众，买官卖官，任人唯亲；违规提拔干部，插手工程项目，为亲属或关系户谋取利益，多占住房，超标配车；其他违反中央八项规定和国家宗教事务局“十不准”等行为。

2. 法定途径

纪律检查举报。

3. 主要政策法规依据

《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《党政领导干部选拔任用工作条例》等。

三、信息公开类投诉请求

政府信息公开，是指政府机关应公民、法人或其他组织的申请，依法公开由其在履职过程中制定或者获取的，以一定形式记录、保存的信

息。

（一）申请信息公开的，根据《政府信息公开条例》第4条规定，应向各级人民政府及县级以上人民政府宗教工作部门信息公开工作机构提出。

（二）认为宗教工作部门不依法履行政府信息公开义务的，根据《政府信息公开条例》第33条第1款规定，可以向上级宗教工作部门、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。

（三）认为宗教工作部门在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的，根据《政府信息公开条例》第35条第2款规定，可以依法申请行政复议。

银监会通过法定途径处理信访投诉请求清单

一、申诉求决类请求

主要是指：信访人与银行业金融机构产生的劳务纠纷、业务纠纷和服务纠纷；银监会各级机构干部员工要求维护自己合法权益的信访投诉请求；银行业金融机构及员工不服监管部门作出的具体行政行为。

（一）劳务纠纷

1. 银行业金融机构相关信访投诉请求

序号	主要内容	类别
1	劳动纠纷	银行业金融机构员工
2	工资与福利纠纷	
3	社会保障纠纷	

（1）法定途径

①向仲裁部门申请调解仲裁。②向银行业金融机构进行内部申诉。

（2）主要依据

《劳动合同法》《劳动争议调解仲裁法》《劳动人事争议仲裁办案规则》等。

2. 银监会系统相关信访投诉请求

序号	主要内容	类别
1	劳动纠纷	银监会系统 员工
2	工资与福利纠纷	
3	社会保障纠纷	

（1）法定途径

向银监会及派出机构人事部门进行申诉。

（2）主要依据

《公务员法》《事业单位人事管理条例》《中共中央组织部人事部总

政治部关于印发《人事争议处理规定》的通知》。

(二) 业务纠纷

序号	主要内容	类别
1	存款争议	银行业金融机构 存取款业务
2	取款争议	
3	利息争议	
4	账户管理争议	
5	授信放款争议	银行业金融机构 贷款及信用卡 业务
6	支付与使用争议	
7	还款争议	
8	利息争议	
9	担保争议	
10	收费争议	
11	产品销售争议	银行业金融机构 理财业务
12	产品收益争议	
13	兑付偿付争议	
14	收费争议	
15	支付结算业务争议	银行业金融机构 中间业务
16	电子银行业务争议	
17	代理销售与偿付争议	
18	收费争议	
19	托管、存管、保管业务争议	

1. 法定途径

①向消费者权益保护部门投诉。②向法院提起民事诉讼。③向仲裁部门申请调解仲裁。④向行业协会或其他调解组织申请调解。

2. 主要依据

《消费者权益保护法》《银行业监督管理法》《商业银行法》《合同法》《担保法》《信托法》《仲裁法》《银行业消费者投诉处理规程》以及

银监会相关银行业务监管规定等。

(三) 服务纠纷

序号	内容	类别
1	与服务设施、设备、场所相关的争议	银行业金融机构 服务行为
2	与服务标准相关的争议	
3	与服务效率相关的争议	
4	与服务差错相关的争议	
5	与服务能力、态度相关的争议	

1. 法定途径

①向消费者权益保护部门投诉。②向法院提起民事诉讼。③向调解仲裁部门提起调解仲裁。④向行业协会或其他调解组织申请调解。

2. 主要依据

《合同法》《仲裁法》《消费者权益保护法》《银行业消费者投诉处理规程》以及银监会相关银行业务监管规定等。

(四) 不服银行业监管部门作出的行政行为

序号	内容	类别
1	对银行业金融机构及分支机构的设立、变更、注销行政许可决定不服	银行业监管机构 准入监管行为
2	对银行业金融机构高管的资格核准批复不服	银行业监管机构 准入监管行为
3	对银行业金融机构业务范围和相关产品经营的审批认定不服	银行业监管机构 准入监管行为
4	对银行业金融机构及员工的违法违规行为作出的监管措施和处罚决定不服	银行业监管机构 行政处罚行为
5	对银行业金融机构采取监管强制措施不服	银行业监管机构 监管强制行为
6	对其他有关具体行政行为不服	银行业监管机构 其他行政行为

1. 法定途径

①向作出具体行政行为机关的上一级机关提起行政复议。②向法院提起行政诉讼。

2. 主要依据

《行政复议法》《行政诉讼法》《行政处罚法》《银行业监督管理法》《商业银行法》《银监会行政复议办法》《银监会行政处罚办法》等。

二、揭发控告类请求

主要是指：检举、揭发银监会各级机构及其工作人员违反党纪政纪等行为；检举、揭发银监会所监管银行业金融机构的违法违规行为。

（一）揭发控告银监会系统机构及人员相关违纪行为

序号	主要内容	类别
1	监管工作中违纪行为	银行业监管机构 工作人员
2	内部管理中违纪行为	
3	其他活动中违纪行为	

1. 法定途径

按照干部管理权限，向银行业监管机构本级或上一级机关纪检监察部门进行纪律检查举报、行政监察举报。

2. 主要依据

《行政监察法》《行政机关公务员处分条例》《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《党政领导干部选拔任用工作条例》等。

（二）揭发控告银行业金融机构领导班子、成员和工作人员相关违纪等行为

序号	主要内容	类别
1	财务管理领域内的违纪行为	银行业金融机构高 管和员工
2	组织人事领域内的违纪行为	
3	非经营业务内部日常管理领域违纪行为	
4	个人社会生活领域的违纪行为	

1. 法定途径

按照干部管理权限，向银行业金融机构本级或上级纪检部门提起纪律检查举报、行政监察举报。

2. 主要依据

《行政监察法》《中国共产党纪律处分条例》《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》等。

(三) 揭发控告银行业金融机构相关违法违规行为

序号	主要内容	类别
1	银行业金融机构相关违法违规设立营业机构、违法违规开办金融业务、违法违规任命高管人员	银行业金融机构经营管理行为
2	银行业金融机构风险管理中违法违规行为	
3	银行业金融机构业务经营中违法违规行为	
4	银行业金融机构违反监管规定的其他行为	

1. 法定途径

向银行业监管机构举报，请求履行查处职责。

2. 主要依据

《刑法》《银行业监督管理法》《商业银行法》《行政处罚法》《信托法》《中资商业银行行政许可事项实施办法》《农村中小金融机构行政许可事项实施办法》《外资商业银行行政许可事项实施办法》《信托公司行政许可事项实施办法》《非银行金融机构行政许可事项实施办法》《中国银监会行政处罚办法》以及银监会相关业务、公司治理、内部控制、资本管理、风险管理监管规定等。

3. 注意事项

《信访工作办法》以及“申请履行职责”工作制度正在修订起草，待出台后，“揭发控告银行业金融机构相关违法违规行为”按照“向银行业监管机构举报，请求履行查处职责”途径处理。

(四) 控告其他组织及个人的违法违规行为

1. 对有关组织或个人存在非法设立金融机构、非法开办金融业务的行为进行检举揭发

(1) 法定途径

①向银行业监管机构举报,请求履行查处职责。②向公安机关举报。

(2) 主要依据

《银行业监督管理法》《商业银行法》《刑法》《非法金融机构和非法金融业务活动取缔办法》《信访条例》及银监会信访工作相关规定等。

2. 对有关组织或个人存在非法集资或金融诈骗的行为进行检举揭发

(1) 法定途径

①向公安机关举报。②向各地政府非法集资处置工作部门举报。

(2) 主要依据

《刑法》《关于经济犯罪案件追诉标准的规定》《非法金融机构和非法金融业务活动取缔办法》等。

三、意见建议类请求

主要是指:对银监会制定和实施的银行业监管规章、制度和办法提出建议、意见和批评;对银监会及派出机构工作提出的建议、意见和批评。

1. 法定途径

向银监会及派出机构提起信访投诉。

2. 主要依据

《信访条例》及银监会信访工作相关规定。

四、信息公开类请求

主要是指:银监会及其派出机构应公民、法人或其他组织的申请,依法公开由其在履职过程中制定或获取的,以一定形式记录、保存的信息。

1. 法定途径

向银监会及派出机构政府信息公开部门申请政府信息公开。

2. 主要依据

《政府信息公开条例》《银监会政府信息公开管理办法(试行)》等。

证券期货监管系统通过法定途径 分类处理信访投诉请求清单

一、信息公开类投诉请求

政府信息公开，是指行政机关应公民、法人或者其他组织的申请，依法公开由其在履职过程中制定或者获取的，以一定形式记录、保存的信息。

（一）具体诉求

1. 申请公开监管信息的，根据《中国证券监督管理委员会证券期货监督管理信息公开办法（试行）》第三条的规定，可以向中国证监会及各证监局的监管信息公开工作机构提出。

2. 认为证券期货监督管理机构不依法履行监管信息公开义务的，根据《政府信息公开条例》第三十三条第一款的规定，可以向上级行政机关、监察机关或者监管信息公开工作主管部门举报。

3. 认为证券期货监督管理机构在监管信息公开工作中的行政行为侵犯其合法权益的，根据《政府信息公开条例》第三十三条第二款的规定，可以依法申请行政复议或者行政诉讼。

（二）法定途径

依申请公开监管信息。

（三）主要政策法规依据

《政府信息公开条例》《中国证券监督管理委员会证券期货监督管理信息公开办法（试行）》。

二、揭发控告类投诉请求

揭发控告，是指向行政机关、司法机关等反映公民、法人或其他组织违法违纪事实或提供线索，要求依法制止、惩处。

（一）反映证券期货违法违规行为，要求证券期货监督管理机构稽查部门予以立案调查

1. 具体诉求

反映违反证券期货法律和行政法规的行为，并提供具体事实、线索或证据的，可以向中国证监会稽查局证券期货违法违规行为举报中心或各证监局提出。

中国证监会稽查局证券期货违法违规行为举报中心网上举报：中国证监会官方网站举报专栏。

举报信箱：北京市西城区金融大街 19 号富凯大厦 A 座，邮编 100033。

举报电话：010-88060055、88060027、88060082。

2. 法定途径

行政处罚、行政监管措施。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国证券法》《中华人民共和国证券投资基金法》《期货交易管理条例》以及《证券期货违法违规行为举报工作暂行规定》等。

(二) 反映中国证监会及系统单位各级党组织、党员及工作人员违反国家法律、法规和党纪政纪等行为

1. 具体诉求

反映中国证监会及系统单位各级党组织、党员及工作人员违反国家法律法规和党纪政纪等行为，可以向中国证监会各级纪检监察机构提出。

2. 法定途径

行政监察、纪律检查。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国行政监察法》《行政机关公务员处分条例》《中华人民共和国证券法》《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》《党政领导干部选拔任用工作条例》《中国证监会工作人员行为准则》等。

(三) 反映中国证监会发行审核委员会、上市公司并购重组审核委员会委员违规违纪行为

1. 具体诉求

反映中国证监会发行审核委员会、上市公司并购重组审核委员会委

员违规违纪行为，可以向中国证监会纪委监察局提出。

监督电话：010-88060398。

监督信箱：北京市西城区金融大街 19 号富凯大厦 A 座 808 室，邮编 100033 。

监督邮箱：weiyuanjiandu@csrc.gov.cn

2. 法定途径

行政监察。

3. 主要政策法规依据

《中国证券监督管理委员会发行审核委员会办法》《中国证券监督管理委员会发行审核委员会工作细则》《中国证券监督管理委员会上市公司并购重组审核委员会工作规程》等。

三、申诉求决类投诉请求

申诉求决，是指公民、法人或者其他组织依据法律法规或组织章程规定，向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉，要求重新作出处理或解决矛盾纠纷。

（一）反映中国证监会或其派出机构、授权组织作出的行政行为，或表示不服

1. 具体诉求

（1）对中国证监会或其派出机构作出的警告、罚款、没收违法所得、责令关闭、暂停或者撤销业务许可、吊销业务许可证等行政处罚决定表示不服的；

（2）对中国证监会或其派出机构作出的证券、期货市场禁入决定不服的；

（3）对中国证监会或其派出机构作出的查封、冻结、限制交易等行政强制措施表示不服的；

（4）对中国证监会或其派出机构作出的公开谴责、认定为不适当人选、限制经营活动、限制股东权利等行政监管措施表示不服的；

（5）对中国证监会或其派出机构、授权组织对符合法定条件申请行政许可或审批的事项，作出拒绝、在法定期限内不予答复或作出有关行政许可其他决定的行为表示不服，或认为没有依法办理的；

（6）对中国证监会或其派出机构、授权组织对行政许可或审批事

项作出的变更、中止、终止、撤销的决定表示不服的；

(7) 认为中国证监会或其派出机构、授权组织侵犯合法经营自主权或人身权、财产权等合法权益的；

(8) 认为中国证监会或其派出机构、授权组织违法收取税费、征收财物、摊派费用或者违法要求履行其他义务的。

可以向中国证监会行政复议机构提出行政复议，也可以直接向人民法院提起行政诉讼。如对行政复议决定不服的，可以向人民法院提起行政诉讼。

2. 法定途径

行政复议、行政诉讼。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国行政强制法》《中华人民共和国证券法》《中华人民共和国证券投资基金法》《期货交易管理条例》《证券公司监督管理条例》《期货公司监督管理办法》《首次公开发行股票并上市管理办法》《上市公司重大资产重组管理办法》《首次公开发行股票并在创业板上市管理暂行办法》《上市公司证券发行管理办法》《公司债券发行与交易管理办法》《非上市公司公众公司监督管理办法》《中国证券监督管理委员会冻结、查封实施办法》等。

(二) 反映证券期货监督管理机构监管对象的相关情况，要求和督促中国证监会或其派出机构、授权组织履行法定职责，予以关注、确认、监管

1. 具体诉求

反映证券期货监督管理机构监管对象在经营管理、业务运营、投资者适当性、人员资质等方面违反中国证监会相关规章、规则或存在不规范的问题，认为、要求或督促中国证监会或其派出机构、授权组织应当履行法定职责，在日常监管中予以关注或加以监督管理，或予以确认的，应当向监管对象所属证监局，或向中国证监会有关部门、授权组织提出。

2. 法定途径

日常监管。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国证券法》《中华人民共和国证券投资基金法》《期货交易管理条例》《证券公司监督管理条例》《期货公司监督管理办法》《上市公司信息披露管理办法》《非上市公众公司监督管理办法》《上市公司股东大会规则》等。

(三) 反映与市场经营主体之间的矛盾、纠纷

1. 具体诉求

反映与证券公司、期货公司、基金管理公司、持牌投资咨询机构、上市公司、非上市公众公司、私募基金管理人等市场经营主体之间存在股权纠纷、合同纠纷、服务纠纷或其他经济纠纷的，可以通过司法调解、仲裁、诉讼等法定途径予以解决，还可以向市场经营主体属地相关行业协会等机构申请调解，或向中国证监会投资者服务热线电话 12386 投诉。

2. 法定途径

调解、仲裁、诉讼。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国民法通则》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国仲裁法》《中华人民共和国证券法》《中华人民共和国证券投资基金法》《期货交易管理条例》《国务院办公厅关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》以及《证券投资者保护基金管理办法》《客户交易结算资金管理辦法》《证券公司客户资产管理业务管理办法》《证券登记结算管理办法》《转融通业务监督管理试行办法》《证券投资基金销售管理办法》《期货投资者保障基金管理暂行办法》等。

(四) 中国证监会系统内工作人员对会机关、系统单位的内部行政管理行为不服

1. 具体诉求

中国证监会系统内工作人员对会机关、系统单位的人员任免、调动等人事工作决定，奖惩考核以及其他内部行政管理行为不服的，可以向同级公务员主管部门或作出人事工作决定机关的上一级机关提出申诉。

2. 法定途径

内部申诉。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国公务员法》《中共中央组织部人力资源社会保障部关于印发的通知》(人社部发〔2014〕45号)等。

(五) 中国证监会系统单位与工作人员之间发生的劳动人事争议

1. 具体诉求

因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同,或者因除名、辞退和辞职、离职发生的争议,可以向用人单位所在地或劳动合同履行地调解仲裁机构提出申请。

2. 法定途径

调解、仲裁。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《事业单位人事管理条例》《劳动人事争议仲裁办案规则》《中共中央组织部 人事部 总政治部关于印发的通知》(国人部发〔2007〕109号)《中共中央组织部人力资源社会保障部总政治部关于修改的通知》(人社部发〔2011〕88号)等。

保险监管领域通过法定途径 分类处理信访投诉请求清单

通过法律途径分类处理保险信访投诉请求，是指在诉讼与信访分离的基础上，对保险信访人提出的投诉请求，能够通过信访渠道以外的法定途径解决的，导入这些途径依法按程序处理；不能通过这些途径解决、符合《信访条例》第十四条规定的，作为信访事项，按照《信访条例》的规定处理。判断是否“法定途径”，应符合三个标准：一是由现行法律、法规、规章及规范性文件做出明确规定；二是一般应具备明确的主体、时限和操作程序等要素；三是经过该途径处理的结果具有法律效力。

在诉讼与信访分离的基础上，为了厘清信访与其他法定途径之间的受理范围，按照信办字〔2015〕214号文件要求，我会对保险信访人反映的问题，按照相关法律法规规定的“法定途径”，进行合理分流，依法处理。对保险信访人通过信访渠道反映的问题，按照来访目的可分为行政复议、行政处理、行政监察、保险消费投诉、保险违法行为举报、信息公开、信访投诉等七类。具体如下：

一、行政复议

法律依据：

①《中华人民共和国行政复议法》（中华人民共和国主席令第九届全国第16号）

第二条 公民、法人或者其他组织认为具体行政行为侵犯其合法权益，向行政机关提出行政复议申请。

第六条 有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：

1. 对行政机关做出的警告、罚款、没收违法所得、没收非法财物、责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照、行政拘留等行政处罚决定不服的；

2. 对行政机关做出的限制人身自由或者查封、扣押、冻结财产等

行政强制措施决定不服的；

3. 对行政机关作出的有关许可证、执照、资质证、资格证等证书变更、中止、撤销的决定不服的；

4. 对行政机关作出的关于确认土地、矿藏、水流、森林、山岭、草原、荒地、滩涂、海域等自然资源的所有权或者使用权的决定不服的；

5. 认为行政机关侵犯合法的经营自主权的；

6. 认为行政机关变更或者废止农业承包合同，侵犯其合法权益的；

7. 认为行政机关违法集资、征收财物、摊派费用或者违法要求履行其他义务的；

8. 认为符合法定条件，申请行政机关颁发许可证、执照、资质证、资格证等证书，或者申请行政机关审批、登记有关事项，行政机关没有依法办理的；

9. 申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利的法定职责，行政机关没有依法履行的；

10. 申请行政机关依法发放抚恤金、社会保险金或者最低生活保障费，行政机关没有依法发放的；

11. 认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。

第八条 不服行政机关作出的行政处分或者其他人事处理决定的，依照有关法律、行政法规提出申诉。

不服行政机关对民事纠纷做出的调解或者其他处理，依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

②《中国保险监督管理委员会行政复议办法》（中国保险监督管理委员会令 2010 年第 1 号）

第五条 公民、法人或者其他组织对中国保险监督管理委员会（以下简称“中国保监会”）或者其派出机构做出的、属于行政复议法第六条规定的具体行政行为不服，可以向中国保监会申请行政复议。

第六条 对中国保监会或者其派出机构的下列行为不能申请行政复议：

1. 对其工作人员做出的行政处分或者其他人事处理决定；

2. 不具有强制力的行政指导行为；

3. 对公民、法人或者其他组织的权利义务不产生实际影响的行为。

第七条 公民、法人或者其他组织认为中国保监会或者其派出机构的具体行政行为所依据的规定不合法，在对具体行政行为申请行政复议时，可以一并向中国保监会提出对该规定的审查申请；申请人在对具体行政行为提出行政复议申请时，尚不知道该具体行政行为所依据的规定的，可以在中国保监会做出行政复议决定前向中国保监会提出对该规定的审查申请。

二、行政处理

法律依据：

《中华人民共和国公务员法》（中华人民共和国主席令第十届第 35 号）

第九十条 公务员对涉及本人的下列人事处理不服的，可以自知道该人事处理之日起三十日内向原处理机关申请复核；对复核结果不服的，可以自接到复核决定之日起十五日内，按照规定向同级公务员主管部门或者做出该人事处理的机关的上一级机关提出申诉；也可以不经复核，自知道该人事处理之日起三十日内直接提出申诉：

1. 处分；
2. 辞退或者取消录用；
3. 降职；
4. 定期考核定为不称职；
5. 免职；
6. 申请辞职、提前退休未予批准；
7. 未按规定确定或者扣减工资、福利、保险待遇；
8. 法律、法规规定可以申诉的其他情形。

对省级以下机关做出的申诉处理决定不服的，可以向做出处理决定的上一级机关提出再申诉。

行政机关公务员对处分不服向行政监察机关申诉的，按照《中华人民共和国行政监察法》的规定办理。

三、行政监察

法律依据：

《中华人民共和国行政监察法》（中华人民共和国主席令第十一届第 31 号）

第六条 监察工作应当依靠群众。监察机关建立举报制度，公民、法人或者其他组织对于任何国家行政机关及其公务员和国家行政机关任命的其他人员的违反行政纪律行为，有权向监察机关提出控告或者检举。

四、保险消费投诉

法律依据：

《保险消费投诉处理管理办法》（中国保险监督管理委员会令 2013 年第 8 号）

第二条 本办法所称保险消费投诉，包括保险消费者向保险机构、保险中介机构提出保险消费投诉和保险消费者向中国保监会及其派出机构提出保险消费投诉。

保险消费者向保险机构、保险中介机构提出保险消费投诉，是指保险消费者在保险消费活动中与保险机构、保险中介机构、保险从业人员发生争议，向相关保险机构、保险中介机构反映情况，要求解决争议的行为。

保险消费者向中国保监会及其派出机构提出保险消费投诉，是指保险消费者认为在保险消费活动中，因保险机构、保险中介机构、保险从业人员存在违反有关保险监管的法律、行政法规和中国保监会规定的情形，使其合法权益受到损害，向中国保监会及其派出机构反映情况，申请其履行法定监管职责的行为。

第十一条 中国保监会负责处理保险消费者提出的下列投诉：

1. 保险公司违反有关保险监管的法律、行政法规和中国保监会规定，损害保险消费者合法权益，依法应当由中国保监会负责处理的；
2. 保险从业人员违反有关保险监管的法律、行政法规和中国保监会规定，损害保险消费者合法权益，依法应当由中国保监会负责处理的。

第十二条 中国保监会派出机构负责处理保险消费者提出的下列投诉：

1. 对辖内保险公司分支机构、保险中介机构违反有关保险监管的法律、行政法规和中国保监会规定，损害保险消费者合法权益，依法应当由中国保监会派出机构负责处理的；
2. 对辖区内保险从业人员违反有关保险监管的法律、行政法规和

中国保监会规定，损害保险消费者合法权益，依法应当由中国保监会派出机构负责处理的。

五、保险违法行为举报

法律依据：

《保险违法行为举报处理工作办法》（中国保险监督管理委员会令2015年第1号）

第二条 本办法所称举报，是指举报人认为被举报人有保险违法行为，依法向中国保监会及其派出机构反映，申请其履行法定监管职责的行为。

本办法所称举报人，是指向中国保监会及其派出机构举报保险违法行为的公民、法人或者其他组织。

本办法所称保险违法行为，是指违反有关保险监管的法律、行政法规和中国保监会的规定，依法应当承担相应法律责任的行为。

本办法所称被举报人的范围，包括保险机构、保险中介机构和保险从业人员，以及涉嫌非法设立保险机构、保险中介机构和非法经营保险业务、保险中介业务的公民、法人或者其他组织。

六、信息公开

法律依据：

①《中华人民共和国政府信息公开条例》（中华人民共和国国务院令 第492号）

第二条 本条例所称政府信息，是指行政机关在履行职责过程中制作或者获取的，以一定形式记录、保存的信息。

第十三条 除本条例第九条、第十条、第十一条、第十二条规定的行政机关主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织还可以根据自身生产、生活、科研等特殊需要，向国务院部门、地方各级人民政府及县级以上地方人民政府部门申请获取相关政府信息。

第二十条 公民、法人或者其他组织依照本条例第十三条规定向行政机关申请获取政府信息的，应当采用书面形式（包括数据电文形式）；采用书面形式确有困难的，申请人可以口头提出，由受理该申请的行政机关代为填写政府信息公开申请。

政府信息公开申请应当包括下列内容：

1. 申请人的姓名或者名称、联系方式；
2. 申请公开的政府信息的内容描述；
3. 申请公开的政府信息的形式要求。

第二十五条 公民、法人或者其他组织向行政机关申请提供与其自身相关的税费缴纳、社会保障、医疗卫生等政府信息的，应当出示有效身份证件或者证明文件。

公民、法人或者其他组织有证据证明行政机关提供的与其自身相关的政府信息记录不准确的，有权要求该行政机关予以更正。该行政机关无权更正的，应当转送有权更正的行政机关处理，并告知申请人。

②《中国保险监督管理委员会政府信息公开办法》（中国保险监督管理委员会令 2008 年第 3 号）

第九条 除依照前条规定由中国保监会及其派出机构主动公开的政府信息外，公民、法人或者其他组织还可以根据自身生产、生活、科研等特殊需要，向中国保监会及其派出机构申请获取相关政府信息。

第十条 国家秘密、商业秘密、个人隐私的政府信息不得公开。但是，经权利人同意公开或者中国保监会及其派出机构认为不公开可能对公共利益造成重大影响的涉及商业秘密、个人隐私的政府信息，可以公开。

七、信访投诉

法律依据：

①《信访条例》（中华人民共和国国务院令 431 号）

第十四条 信访人对下列组织、人员的职务行为反映情况，提出建议、意见，或者不服下列组织、人员的职务行为，可以向有关行政机关提出信访事项：

1. 行政机关及其工作人员；
2. 法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织及其工作人员；
3. 提供公共服务的企业、事业单位及其工作人员；
4. 社会团体或者其他企业、事业单位中由国家行政机关任命、派出的人员；
5. 村民委员会、居民委员会及其成员。

对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求，

信访人应当依照有关法律、行政法规规定的程序向有关机关提出。

第十六条 信访人采用走访形式提出信访事项，应当向依法有权处理的本级或者上一级机关提出；信访事项已经受理或者正在办理的，信访人在规定期限内向受理、办理机关的上级机关再提出同一信访事项的，该上级机关不予受理。

第十八条 信访人采用走访形式提出信访事项的，应当到有关机关设立或者指定的接待场所提出。

多人采用走访形式提出共同的信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过 5 人。

第二十二条 信访人按照本条例规定直接向各级人民政府信访工作机构以外的行政机关提出的信访事项，有关行政机关应当予以登记；对符合本条例第十四条第一款规定并属于本机关法定职权范围的信访事项，应当受理，不得推诿、敷衍、拖延；对不属于本机关职权范围的信访事项，应当告知信访人向有权的机关提出。

②《中国保险监督管理委员会信访工作办法》（中国保险监督管理委员会令 2013 年第 9 号）

第十八条 中国保监会依法受理下列信访事项：

1. 对保险监管工作提出意见、建议的；
2. 对中国保监会机关及其工作人员、派出机构及其负责人的职务行为提出异议的；
3. 对全国性保险社会团体及其工作人员的职务行为提出异议，或者反映其有关情况，提出意见、建议，依照有关规定应当由中国保监会处理的；
4. 中国保监会依法处理的其他信访事项。

第十九条 派出机构依法受理下列信访事项：

1. 对辖区内保险监管工作提出意见、建议的；
2. 对派出机构负责人以外工作人员的职务行为提出异议的；
3. 对辖区内保险社会团体及其工作人员的职务行为提出异议，或者反映其有关情况，提出意见、建议，依照有关规定应当由派出机构处理的；
4. 派出机构依法处理的其他信访事项。

粮食系统通过法定途径处理的 信访投诉请求清单

一、申诉求决类投诉请求

申诉求决，是指公民、法人或其他组织依据法律法规或组织章程规定，向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉，要求重新作出处理或解决矛盾纠纷。

（一）不服粮食行政管理部门作出的行政许可行为

1. 具体投诉请求

不服粮食行政管理部门作出的中央储备粮油轮换计划批准、中央储备粮代储资格认定、粮食收购资格认定等行政许可行为。

2. 法定途径

申请行政复议、提起行政诉讼。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政许可法》《中央储备粮管理条例》《中央储备粮代储资格认定办法》《粮食流通管理条例》等。

（二）不服粮食行政管理部门作出的行政处罚行为

1. 具体投诉请求

不服粮食部门对本清单第二部分揭发控告类投诉请求第一项所列违法行为作出的行政处罚行为。

2. 法定途径

申请行政复议、提起行政诉讼。

3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政处罚法》等。

（三）粮食系统机关、事业单位工作人员对所在单位作出的人事处理决定不服

1. 具体投诉请求

对涉及本人的考核结果、处分决定等人事处理不服。

2. 法定途径

内部申诉。

3. 主要政策依据

《中华人民共和国公务员法》《公务员申诉规定（试行）》《事业单位工作人员申诉规定》等。

（四）粮食系统干部职工与所在单位之间发生的劳动人事争议

1. 具体争议

在劳动合同、辞职辞退、工资福利、经济补偿、社会保险等方面发生的争议问题。

2. 法定途径

申请调解、仲裁、提出诉讼。

3. 主要政策依据

《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《事业单位人事管理条例》等。

二、揭发控告类投诉请求

揭发控告，是指向行政机关、司法机关等反映公民、法人或其他组织违法违纪事实或提供线索，要求依法制止、惩处或赔偿。

（一）检举控告违法违规行为，要求粮食行政管理部门作出行政处罚行为

1. 投诉的违法违规行为

- （1）未经许可擅自从事粮食收购活动；
- （2）以不正当手段取得中央储备粮代储资格、粮食收购资格；
- （3）粮食收购者未执行国家粮食质量标准；
- （4）粮食收购者未及时支付售粮款；
- （5）粮食收购者违反规定代扣、代缴税、费和其他款项；
- （6）粮食经营者、用粮企业未建立粮食经营台账，或者未按规定报送粮食基本数据和有关情况；
- （7）接受委托的粮食经营者从事政策性用粮的购销活动未执行国家有关政策；

(8) 对于超过正常储存年限的陈粮，出库前未经粮食质量检验机构进行质量鉴定；

(9) 粮食经营者的粮食库存低于规定的最低库存量，或超出规定的最高库存量；

(10) 粮食经营者未按规定使用或拆除粮食仓储物流设施；

(11) 粮油仓储单位未在规定时间内向粮食行政管理部门备案，或备案内容弄虚作假；

(12) 粮油仓储单位不具备从事粮油仓储业务所规定的条件；

(13) 粮油仓储单位未经批准，名称中擅自使用“国家储备粮”“中央储备粮”字样；

(14) 中央储备粮承储企业拒不执行或擅自改变中央储备粮收购、销售、轮换计划和动用命令；

(15) 未对中央储备粮实行专仓储存、专人保管、专账记载，中央储备粮账账不符、账实不符；

(16) 在中央储备粮中掺杂掺假、以次充好，或擅自串换中央储备粮品种、变更中央储备粮储存地点；

(17) 擅自动用中央储备粮；

(18) 以中央储备粮对外进行担保或者清偿债务；

(19) 对中央储备粮数量、质量和储存安全等方面发生的问题未及时处理；

(20) 采取不正当手段骗取中央储备粮贷款和贷款利息、管理费用等财政补贴；

(21) 将中央储备粮轮换业务与其他业务混合经营；

(22) 中央储备粮代储资格企业发生变化、不能满足代储资格认定条件时，未按规定及时上报；

(23) 其他违法违规行为。

2. 法定途径

向粮食行政管理部门举报。

3. 主要政策法规依据

《粮食流通管理条例》《中央储备粮管理条例》《中央储备粮代储资格认定办法》《粮油仓储管理办法》等。

（二）检举粮食系统干部职工违法违纪问题

1. 具体投诉请求

反映粮食系统干部职工违反工作纪律、财务纪律、作风纪律以及党风廉政建设、反腐败等方面的规定和要求。

2. 法定途径

向纪检监察部门举报。

3. 主要政策法规依据

《中国共产党廉洁自律准则》《中华人民共和国行政监察法》等。

三、信息公开类投诉请求

政府信息公开，是指行政机关应公民、法人或其他组织申请，依法公开由其在履职过程中制定或者获取的，以一定形式记录、保存的信息。

（一）具体投诉请求及法定途径

1. 申请信息公开的，应向各级粮食行政管理部门信息公开工作机构提出申请。

2. 认为粮食行政管理部门不依法履行政府信息公开义务的，可向上级粮食行政管理部门、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。

3. 认为粮食行政管理部门在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的，可依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

（二）主要政策法规依据

《中华人民共和国政府信息公开条例》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》等。

国家烟草专卖局、中国烟草总公司关于 通过法定途径分类处理信访投诉请求清单

根据《国务院关于落实〈政府工作报告〉重点工作部门分工的意见》（国发〔2015〕14号）的规定，按照“法定途径优先”原则，现就烟草行业信访事项分类梳理如下：

一、属于行政复议和行政诉讼法范围的

公民、法人或者其他组织对烟草专卖行政主管部门作出的行政许可和执法行为持有异议的。

法定途径：依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。

二、不服行政处分或人事处理决定的

烟草行业内人员对涉及本人的有关人事处理不服的、国家烟草专卖局各直属单位等工作人员对本单位作出涉及本人的考核结果、处分决定不服的。

法定途径：任免机关或监察机关（内部申诉）。

三、举报烟草专卖行政主管部门或工作人员违纪行为的

反映烟草专卖行政主管部门党员干部、工作人员涉嫌违反法定权限实施行政许可、违反规定干扰商务招投标工作、买官卖官，任人唯亲，违规提拔干部、多占住房、超标配车，公款吃喝旅游，生活奢靡等违纪行为。

法定途径：纪律监察举报。

四、举报烟草企业违法行为的

举报烟草企业涉嫌非法经营、侵犯知识产权、偷税漏税、合同欺诈等违法行为。

法定途径：向工商行政管理部门、打击侵权假冒办公室、税务主管部门、公安局等机关举报。

五、属于民事纠纷的

各类经济活动中产生的民事纠纷。

法定途径：有仲裁协议的，按照仲裁协议向有管辖权的仲裁机构申请仲裁。没有仲裁协议的，向法院提起民事诉讼。

民航局机关通过法定途径分类处理信访诉求清单

序号	主要诉求	法律、法规、相关部门规章及规范性文件	民航局规章及规范性文件	初次来访的处理
1	申请政府信息公开	《政府信息公开条例》国务院令492号)	《民航行政机关政府信息公开办法》(民航发〔2008〕32号)	告知通过民航局网站“信息公开”栏目提出申请。来访人坚持现场申请的,由综合司按程序处理。
2	举报民航安全问题	《安全生产法》	《民用航空安全信息管理规定》(交通运输部令2016第8号)	告知通过民航局网站“航空安全举报”栏目反映或拨打举报电话。来访人坚持现场举报的,由航安办按程序处理。
3	应当通过行政复议、行政诉讼解决的	(1)《行政复议法》 (2)《行政诉讼法》 (3)《行政复议法实施条例》(国务院令499号)	《民航总局行政复议办法》(民航总局令162号)	告知按照民航局网站公布的方式申请行政复议。来访人坚持现场申请的,按规定程序处理。

序号	主要诉求	法律、法规、相关部门规章及规范性文件	民航局规章及规范性文件	初次来访的处理
4	反映事业单位人事管理工作中的违规行为	《事业单位人事管理条例》国务院令 第 652 号)	-----	商人教司后,告知按有关程序办理。
5	反映劳动人事争议问题	(1)《仲裁法》(2)《劳动争议调解仲裁法》(3)《事业单位人事管理条例》(国务院令 第 652 号)(4)中组部、人事部、总政治部《人事争议处理规定》(国人部发〔2007〕109号)(5)中组部、人社部、总政治部《关于修改人事争议处理规定的通知》(人社部发〔2011〕88号)(6)北京市《关于中央机关及所属事业单位人事争议仲裁管辖有关问题的通知》(京人社仲发〔2012〕97号)(7)人社部《劳动人事争议仲裁办案规则》(人社部令〔2009〕第2号)	-----	商人教司后,告知通过仲裁、诉讼等途径反映。
6	反映用人单位侵犯劳动保障合法权益问题	《劳动保障监察条例》国务院令 第 423 号)	-----	商涉事单位后,告知向有权处理的部门反映。

序号	主要诉求	法律、法规、相关部门规章及规范性文件	民航局规章及规范性文件	初次来访的处理
7	不服行政机关作出的处分决定	(1)《公务员法》 (2)《行政监察法》 (3)《行政机关公务员处分条例》(国务院令 第 495 号)	-----	告知应按规定提出申诉、复核等。由承担纪检监察职责的内设机构告知具体的办理程序。
8	不服企事业单位作出的人事处分决定	(1)《事业单位人事管理条例》(国务院令 第 652 号) (2)中组部、人社部《事业单位工作人员申诉规定》(人社部发〔2014〕45 号)	-----	告知应按规定提出复核、申诉等。由人教司告知具体的办理程序。
9	举报领导干部违纪问题	(1)《行政监察法》 (2)《行政机关公务员处分条例》(国务院令 第 495 号) (3)《中国共产党纪律处分条例》 (4)《中国共产党纪律检查工作控告申诉工作条例》	-----	由承担纪检监察职责的内设机构按程序处理。

序号	主要诉求	法律、法规、相关部门规章及规范性文件	民航局规章及规范性文件	初次来访的处理
10	公共航空运输服务消费者投诉	(1)《民用航空法》 (2)《消费者权益保护法》 (3)《合同法》 (4)《民用机场管理条例》(国务院令 第 553 号)	(1)《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》(民航总局令 49 号、第 124 号) (2)《中国民用航空货物国内运输规则》(民航总局令 50 号) (3)《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》(民航总局令 70 号) (4)《中国民用航空货物国际运输规则》(民航总局令 91 号) (5)《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》(民航发〔2006〕207 号)	告知向民航局消费者事务中心投诉。来访人坚持现场投诉的,由运输司按程序处理。
11	不服局属院校作出的学生处分或处理决定	教育部《普通高等学校学生管理规定》(教育部令 21 号)	-----	商涉事单位后,告知向有权处理的部门反映。

序号	主要诉求	法律、法规、相关部门规章及规范性文件	民航局规章及规范性文件	初次来访的处理
12	反映生活困难问题	(1)《社会救助暂行办法》(国务院令 第 649 号) (2)《城市居民最低生活保障条例》(国务院令 第 271 号)	-----	商涉事单位后,告知向有权处理的部门反映。
13	反映医疗纠纷问题	《医疗事故处理条例》(国务院令 第 351 号)《医疗事故技术鉴定暂行办法》(卫生部令 第 30 号)	-----	商涉事单位后,告知向有权处理的部门反映。

邮政管理领域通过法定途径分类处理信访投诉请求清单

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
1	邮政业服务质量的申诉	邮政企业经营的邮政业务服务质量问题	作为申诉处理，按照《邮政业消费者申诉处理办法》规定的程序进行调解	《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《邮政普遍服务监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《集邮市场管理暂行办法》《邮政业消费者申诉处理办法》
		信件、包裹、印刷品等邮件的投递		
		报刊订阅、零售、投递		
		邮政汇兑		
		投递未到货；未及时通知用户取邮件；邮件未收到被退回；未按时投递邮件；邮件丢失、短少、损毁，保价物品缺失；邮件延误；服务态度问题；违规收费等		
		报刊丢失；订阅的报刊不送达；收到的报刊不完整；报刊投递不及时等		
		汇兑时限问题；汇款通知单未收到等		
		集邮票品预订、销售中存在强买强卖、欺诈等行为；集邮票品错投；预订的邮票在邮局取不出等		
		其他依托邮政网络办理的业务（不包括邮政储蓄）		

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
1	邮政业服务质量的申诉	<p>违反快递服务标准中的时限、价格及损失赔偿等各类服务质量问题；延误、丢失、短少、损毁；违规收费；收寄服务质量问题、投递服务质量问题；代收货款质量问题等</p> <p>经营快递业务企业的快递业务服务质量问题</p>	<p>作为申诉处理，按照《邮政业消费者申诉处理办法》规定的程序进行调解</p>	<p>《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮政业消费者申诉处理办法》</p>
2	邮政业相关违法行为的举报	<p>快递企业经营邮政企业专营业务范围以外</p> <p>快递企业将信件打包后作为包裹寄递</p> <p>社会组织或个人冒用邮政企业名义或邮政专用标志；伪造邮政专用品或倒卖伪造的邮政专用品</p>	<p>作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理</p>	<p>《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》</p>

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
2	邮政业相关违法行为的举报	<p>社会组织或个人私自开拆、隐匿、毁弃他人邮件</p> <p>未经批准，邮政企业停止办理或者限制办理：信件、单件重量不超过五千克的印刷品、单件重量不超过十千克的包裹的寄递以及邮政汇兑；机要通信、国家规定报刊的发行，以及义务兵平常信函、盲人读物和革命烈士遗物的免费寄递的业务</p> <p>邮政企业利用带有邮政专用标志的车船从事邮件运递以外的经营性活动，或者以出租等方式允许其他单位或者个人使用带有邮政专用标志的车船</p> <p>不通邮问题</p> <p>邮政企业未经批准撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所</p> <p>邮政企业限定或指定用户使用某项业务</p> <p>违反国家规定，收寄禁止寄递的物品，未按规定收寄限制寄递的物品，或未按规定执行收寄验视制度</p>	<p>作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理</p>	<p>《中华人民共和国海关法》《邮政普遍服务标准》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》</p>

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
2	邮政业相关违法行为的举报	<p>社会组织冒用他人名称、商标标识和企业标识，扰乱市场秩序</p> <p>取得快递业务经营许可的企业将快递业务委托给未取得快递业务经营许可的企业经营，或超越经营范围委托经营</p> <p>快递企业超范围经营快递业务</p> <p>社会组织或个人未经许可经营快递业务</p> <p>快递企业设立、合并、分立分支机构，未向邮政管理部门备案</p> <p>企业未经用户许可，使用第三方（智能包裹箱、快件箱）代投邮件、快件</p> <p>邮政、快递企业私自代替用户签收邮件、快件</p> <p>邮政企业擅自变更已审定的纪特邮票发行计划</p>	<p>移交有关部门依法处理</p> <p>作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理</p>	<p>《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国海关法》《邮政普遍服务标准》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《邮政行业统计划管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》</p>

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
2	邮政业相关违法行为的举报	<p>邮政企业在发行日前销售邮票；低于面值或者售价销售邮票；在发行期内高于面值或者售价销售纪念邮票；采用搭售等方式强迫消费者购买其他商品；利用其市场支配地位损害消费者权益</p> <p>社会组织或个人伪造、涂改、冒用、租借、买卖或转让《快递业务经营许可证》</p> <p>快递企业停止经营快递业务，未书面告知邮政管理部门并交回快递业务经营许可证，或者未按照国务院邮政管理部门的规定妥善处理尚未投递的快件</p> <p>快递企业寄递国家机关公文</p> <p>社会组织或个人隐匿、毁弃、非法开拆邮件、快件</p> <p>社会组织或个人损毁邮政与快递服务设施或者影响邮政与快递服务设施的正常使用</p>	<p>作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理</p>	<p>《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国海关法》《邮政普遍服务标准》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》</p>

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
2	邮政业 相关违 法行为 的举报	<p>外商投资的企业经营信件业务</p> <p>除未经法律明确授权或者用户书面同意，邮政企业、快递企业或从业人员将用户使用邮政服务、快递业务的信息提供给任何组织或个人</p> <p>邮政企业或快递企业及其分支机构或从业人员非法扣留邮件、快件</p> <p>统计调查对象，向邮政管理部门提供不真实或不完整的统计资料</p> <p>社会组织或者个人伪造、涂改、冒用、租借、买卖和非法转让《集邮票品集中交易市场开办许可证》</p> <p>未经指定，社会组织或者个人经营集邮票品的进口业务</p>	<p>作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理</p>	<p>《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国海关法》《邮政普遍服务标准》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》</p>

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
2	邮政业 相关违 法行为 的举报	<p>集邮票品经营者经营伪造、变造的邮资凭证；经营国家禁止流通的集邮票品；经营 1949 年 10 月 1 日以后台湾地区发行的集邮票品；经营未注明发行单位信息的集邮品；经营不符合国家规定的仿印仿制邮票图案的集邮品；经营明显具有虚假信息、冒用他人名义制作或者销售集邮票品</p> <p>邮政企业向集邮爱好者隐瞒集邮票品有关信息或者提供虚假信息</p> <p>未通过年检的生产企业继续生产邮政用品用具</p> <p>邮政用品用具生产企业降低产品质量，生产不符合标准的产品；使用过期的或未通过年检的生产监制证书生产邮政用品用具；转让或出售生产监制证书</p>	<p>作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理</p>	<p>《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国海关法》《邮政普遍服务标准》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮政行业监督管理办法》《仿印邮票图案管理暂行办法》《仿印邮票用品监督管理办法》</p>

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
2	邮政业 相关违 法行为 的举报	<p>社会组织或个人未经批准，擅自生产已经实行生产监制的邮政用品用具；或伪造、冒用、盗用生产监制（进网审批）证书</p> <p>非邮政企业经营带有邮政专用标志的用品用具；社会组织或个人伪造、冒用带有邮政专用标志的用品用具</p> <p>社会组织或个人销售和使用未经监制和审批的邮政用品用具</p> <p>个人仿印邮票图案；非邮政集邮经营部门仿印邮票图案制作集邮品</p> <p>获准仿印邮票图案的单位转让仿印邮票图案的制权和发行权</p> <p>社会组织或个人未经批准，对已发行的邮票图案进行再加工</p> <p>印刷单位承印未经批准的仿印邮票图案和与邮票相似的印件</p> <p>社会组织或个人经销未经批准的仿印邮票图案制品</p>	<p>作为举报处理，按照《邮政行政处罚程序规定》进行调查处理</p>	<p>《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国海关法》《邮政普遍服务标准》《邮政普遍服务监督管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》</p>

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
3	邮政管理行政审批事项	<p>申请办理撤销提供邮政普遍服务的邮政营业场所审批</p> <p>申请办理停止办理或者限制办理邮政普遍服务业务和特殊服务业务审批</p> <p>申请办理纪念邮票和特种邮票发行计划审批</p> <p>申请办理纪念邮票图案审查</p> <p>申请办理停止使用邮资凭证审批</p> <p>申请办理快递业务经营许可</p> <p>申请办理仿印邮票图案及其制品审批</p> <p>申请办理经营邮政通信业务审批</p> <p>申请行政审批，对邮政管理部门拒绝或者在法定期限内不予答复，或者对邮政管理部门作出的有关行政许可的变更、中止、撤销等决定不服的信访事项</p>	<p>按照行政许可相应法定程序进行办理</p> <p>行政复议 行政诉讼</p>	<p>《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》《邮票发行监督管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《快递市场管理暂行办法》</p>

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
4	政府信息公开申请	公民、法人或者其他组织申请获取相关政府信息	按照政府信息公开有关要求 进行答复	《中华人民共和国政府信息公开条例》《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《普遍服务监督管理办法》《邮票发行监督管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《邮政业标准化管理办法》《集邮市场管理暂行办法》《邮政用品用具监督管理办法》
5	提出的行政复议申请	对行政机关作出的行政处罚决定不服的 对行政机关作出的查封、扣押等行政强制措施决定不服的	按照行政复议法定程序依法 办理	《中华人民共和国邮政法》《中华人民共和国邮政法实施细则》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政复议法实施条例》《普遍服务监督管理办法》

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
5	提出的行政复议申请	对行政机关作出的有关许可证、执照、资质证、资格证等证书变更、中止、撤销的决定不服的 认为符合法定条件，申请行政机关颁发许可证、执照、资质证、资格证等证书，或者申请行政机关审批、登记有关事项，行政机关没有依法办理的；侵犯其合法权益的 认为行政机关侵犯合法的经营自主权的 认为行政机关违法集资、征收财物、摊派费用或者违法要求履行其他义务的 认为行政机关的其他具体行政行为（如信息公开、业务举报处理等）	按照行政复议法定程序依法办理	《邮票发行监督管理办法》《仿印邮票图案管理办法》《快递市场管理办法》《邮政行业安全监督管理办法》《邮政行业统计管理办法》《邮政业标准化管理办法》《集邮市场管理办法》《邮政用品用具监督管理办法》
6	涉及系统内部人员违法违纪问题的举报	1.违反政治纪律、组织纪律、廉洁纪律、群众纪律、工作纪律、生活纪律的行为 2.违反行政纪律的行为	作为信访依法调查处理	《中国共产党纪律处分条例》《中国共产党廉洁自律准则》《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国行政监察法》《行政机关公务员处分条例》

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
7	涉及内部公务员申诉问题	行政处分	作为信访依法调查处理	《中华人民共和国公务员法》 《中华人民共和国行政监察法》 《公务员申诉规定（试行）》
		辞退或者取消录用		
		降职		
		定期考核定为不称职		
		免职		
		申请辞职、提前退休未予批准		
		未按国家规定确定或者扣减工资、福利、保险待遇		
法律、法规规定可以申诉的其他情形				

序号	问题分类	具体问题	处理方式及法定途径	相关依据
8	行业内相关企事业单位工作人员向我局提出的，超出我局职责范围，且能通过其他法定途径进行处理的信访事项	邮政企业经营任务重，扣奖金	<p>作为信访处理，告知下列救济途径：</p> <p>1.通过企事业单位工会出面协调；</p> <p>2.向企业所在地的劳动保障部门申诉、仲裁；</p> <p>3.法院提起诉讼；</p> <p>4.移交具有处理权限的相关部门</p>	<p>《中华人民共和国劳动法》</p> <p>《中华人民共和国劳动合同法》</p> <p>《中华人民共和国劳动合同法》</p> <p>《中华人民共和国劳动合同法》</p> <p>《中华人民共和国劳动合同法》</p> <p>《中华人民共和国劳动合同法》</p>
		退休职工工资待遇低		
		克扣或拖欠员工工资		
		邮政企业员工因工作等问题被辞退		
		不为员工缴纳养老、医疗、工伤、生育、失业等社会保险		

三峡移民领域通过法定途径 分类处理信访投诉请求清单

(试行)

一、申诉求决类投诉请求

申诉求决,是指公民、法人或其他组织依据法律法规或组织章程规定,向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉,要求重新做出处理或解决矛盾纠纷。

(一)不服三峡移民部门作出的行政补偿行为

1. 具体投诉请求

三峡移民征地补偿标准、移民安置方案、农村淹没土地新增补偿资金和生产安置费补偿结算差额资金使用。

2. 法定途径

由县级以上地方人民政府协调或者裁决;向本级人民政府或上一级人民政府提出行政复议;或者向人民法院提起行政诉讼。

3. 法律依据

《中华人民共和国行政复议法》(1999年主席令第16号,2009年修订)《中华人民共和国行政诉讼法》(1989年主席令第16号,2014年修订)《中华人民共和国土地法实施条例》(2011年修订)《长江三峡工程建设移民条例》(2001年国务院令第299号)《国务院法制办公室关于依法做好征地补偿安置争议行政复议工作的通知》(国法〔2011〕35号)《关于三峡工程库区农村淹没土地按土地管理法新增补偿资金使用有关事项的通知》(国三峡委发办字〔2011〕5号)《关于做好三峡工程库区农村淹没土地新增补偿资金使用实施工作的通知》(国三峡办发规字〔2011〕83号)。

(二)不服三峡移民部门作出的行政给付行为

1. 具体投诉请求

后期扶持直补资金、三峡水库175米试验性蓄水影响补助资金等对

象认定、待遇给付及终止。

2. 法定途径

向本级人民政府或上一级人民政府提出行政复议；或者向人民法院提起行政诉讼。

3. 法律依据

《中华人民共和国行政复议法》（1999年主席令第16号，2009年修订）《中华人民共和国行政诉讼法》（1989年主席令第16号，2014年修订）《国务院关于完善大中型水库移民后期扶持政策的意见》（国发〔2006〕17号）《国家发展改革委关于印发〈新建大中型水库农村移民后期扶持人口核定登记办法〉的通知》（发改农经〔2007〕3718号）《三峡工程2008年汛后具备蓄水至坝前175m水位条件对移民安置影响处理调查及处理方案》（国三峡办发规字〔2008〕49号）。

（三）不服三峡移民部门作出的行政确认行为

1. 具体投诉请求

淹没实物调查指标复核确认、移民身份确认。

2. 法定途径

向本级人民政府或上一级人民政府提出行政复议；或者向人民法院提起行政诉讼。

3. 法律依据

《中华人民共和国行政复议法》（1999年主席令第16号，2009年修订）《中华人民共和国行政诉讼法》（1989年主席令第16号，2014年修订）《长江三峡工程建设移民条例》（2001年国务院令第299号）。

二、揭发控告类投诉请求

揭发控告，是指向行政机关、司法机关等反映公民、法人或者其他组织违法违纪事实或提供线索，要求依法制止、惩处或赔偿。

（一）检举移民部门及其工作人员违反行政纪律行为

1. 具体投诉请求

检举移民部门及其工作人员在移民工作玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊，以及截留、挤占、挪用移民资金等违反行政纪律行为。

2. 法定途径

向本级人民政府行政监察机关提出控告或者检举。

3. 法律依据

《中华人民共和国行政监察法》(主席令第31号,2010年)《中华人民共和国公务员法》(主席令第35号,2005年)《长江三峡工程建设移民条例》(国务院令第299号,2001年)《国务院三峡办关于印发〈国务院三峡工程建设委员会办公室信访工作规则〉的通知》(国三峡办发综字〔2014〕19号)。

(二) 检举移民部门党员干部违规违纪问题

1. 具体投诉请求

反映党员干部热衷虚名造政绩、树“形象”,脱离实际,脱离群众;买官卖官,任人唯亲,违规提拔干部;插手工程建设项目,为亲属或关系户谋取利益;多占住房、超标配车,公款吃喝旅游,生活奢靡等。

2. 法定途径

向相应的党的纪律检查机关举报。

3. 法律依据

《中国共产党纪律处分条例》(中共中央2015年10月21日印发)《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》(中纪委1993年8月22日印发)《党政领导干部选拔任用工作条例》(2014年修订)。

三、信息公开类投诉请求

政府信息公开,是指行政机关应公民、法人或其他组织的申请,依法公开由其在履职过程中制定或者获取的,以一定形式记录、保存的信息。

(一) 申请信息公开

1. 具体请求

申请政府信息公开。

2. 法定途径

向各级人民政府及县级以上人民政府部门信息公开工作机构提出。

3. 法律依据

《政府信息公开条例》(国务院令第492号,2007年)。

(二) 举报移民部门不依法履行政府信息公开义务

1. 具体请求

举报移民部门不依法履行政府信息公开义务。

2. 法定途径

向上级行政机关、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。

3. 法律依据

《政府信息公开条例》（国务院令 492 号，2007 年）。

（三）认为移民部门在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益

1. 具体请求

认为移民部门在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益。

2. 法定途径

依法申请行政复议或者行政诉讼。

3. 法律依据

《政府信息公开条例》（国务院令 492 号，2007 年）。

南水北调系统通过法定途径 分类处理信访投诉请求清单

(试行)

根据国家信访局推进通过法定途径分类处理信访投诉请求的工作要求,结合南水北调系统工作实际,对信访人反映的问题,符合以下三个标准的按法定途径和程序处理:一是现行法律、法规、规章及规范性文件有明确规定;二是具备明确的主体、时限和操作程序等要素;三是经过该途径办理的结果具有法律效力。不能通过这些途径解决、符合《信访条例》第十四条规定的,作为信访事项按《信访条例》的规定处理。结合南水北调工作实际,提出南水北调系统通过法定途径分类处理信访投诉请求清单如下:

一、申诉求决类

申诉求决,是指公民、法人或其他组织依据法律法规或组织章程规定,向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉,要求重新做出处理或解决矛盾纠纷。

(一)丹江口库区移民安置和南水北调工程干线(含汉江中下游治理工程)征地拆迁问题,保护水质关停企业纠纷问题

1. 主要信访事项

(淹没)实物指标登记、集中安置房屋面积和质量、补偿资金分配、临时占地复垦退还等问题、移民身份认定、移民生活生产安置和干线征迁安置补偿标准、数额和发放问题。因保护水质关停企业要求补偿等问题。

2. 法定途径

申请行政复议、行政诉讼。

3. 主要法律依据

①《中华人民共和国行政复议法》(主席令第16号1999年)

第六条（部分款） 有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：

（十一）认为行政机关的其他具体行政行为侵犯其合法权益的。

②《中华人民共和国行政诉讼法》（主席令第15号2014年）

第四十四条 对属于人民法院受案范围的行政案件，公民、法人或者其他组织可以先向行政机关申请复议，对复议决定不服的，再向人民法院提起诉讼；也可以直接向人民法院提起诉讼。

③《中华人民共和国土地管理法》（主席令第28号2004年）

第十六条（部分款） 土地所有权和使用权争议，由当事人协商解决；协商不成的，由人民政府处理。

单位之间的争议，由县级以上人民政府处理；个人之间、个人与单位之间的争议，由乡级人民政府或者县级以上人民政府处理。

④《大中型水利水电工程建设征地补偿和移民安置条例》（国务院令 第471号2006年）

第五条（部分款） 移民安置工作实行政府领导、分级负责、县为基础、项目法人参与的管理体制。

县级以上地方人民政府负责本行政区域内大中型水利水电工程移民安置工作的组织和领导；省、自治区、直辖市人民政府规定的移民管理机构，负责本行政区域内大中型水利水电工程移民安置工作的管理和监督。

⑤《关于印发〈南水北调工程建设征地补偿和移民安置暂行办法〉的通知》（国调委发〔2005〕1号）

第四条 南水北调工程建设征地补偿和移民安置工作，实行国务院南水北调工程建设委员会领导、省级人民政府负责、县为基础、项目法人参与的管理体制。有关地方各级人民政府应确定相应的主管部门（以下简称主管部门）承担本行政区域内南水北调工程建设征地补偿和移民安置工作。

第五条（部分款）项目法人应会同省级主管部门对工程占地、淹没影响和各种经济损失情况进行调查，经调查者和被调查者共同签字认可并公示后，由县级人民政府签署确认意见。

第二十一条农村征地补偿和移民安置计划,由县级人民政府负责组织实施。

第三十条 对征地补偿和移民安置过程中群众反映的问题,有关地方人民政府和单位要按照“谁组织实施,谁负责受理”的原则认真解决。

⑥各地方相关南水北调工程建设征地补偿和移民安置办法规定、有关地方政府关于地面附属物补偿标准规范性文件等。

(二)南水北调工程建设运行有关纠纷问题

1. 主要信访事项

拖欠工程款和农民工工资、合同纠纷,非法进入渠道、水库、泵站溺水等问题。

2. 法定途径

申请仲裁,民事诉讼。

3. 主要法律依据

①《中华人民共和国合同法》(主席令第15号 1999年)

第一百二十八条 当事人可以通过和解或者调解解决合同争议。

当事人不愿和解、调解或者和解、调解不成的,可以根据仲裁协议向仲裁机构申请仲裁。涉外合同的当事人可以根据仲裁协议向中国仲裁机构或者其他仲裁机构申请仲裁。当事人没有订立仲裁协议或者仲裁协议无效的,可以向人民法院起诉。当事人应当履行发生法律效力的判决、仲裁裁决、调解书;拒不履行的,对方可以请求人民法院执行。

②《中华人民共和国劳动法》(主席令第28号 1994年)

第七十七条 用人单位与劳动者发生劳动争议,当事人可以依法申请调解、仲裁、提起诉讼,也可以协商解决。

③《中华人民共和国民事诉讼法》(主席令第59号 2012年)

第三条 人民法院受理公民之间、法人之间、其他组织之间以及他们相互之间因财产关系和人身关系提起的民事诉讼,适用本法规定。

(三)南水北调系统内人事问题

1. 主要信访事项

不服单位对涉及本人的有关人事处理、考核结果、处分决定等问题。

2. 法定途径

申诉、控告,申请调解仲裁。

3. 主要政策法规依据

①《中华人民共和国公务员法》（主席令第35号 2005年）

第九十条 公务员对涉及本人的下列人事处理不服的，可以自知道该人事处理之日起三十日内向原处理机关申请复核；对复核结果不服的，可以自接到复核决定之日起十五日内，按照规定向同级公务员主管部门或者作出该人事处理的机关的上一级机关提出申诉；也可以不经复核，自知道该人事处理之日起三十日内直接提出申诉：

- （1）处分；
- （2）辞退或者取消录用；
- （3）降职；
- （4）定期考核定为不称职；
- （5）免职；
- （6）申请辞职、提前退休未予批准；
- （7）未按规定确定或者扣减工资、福利、保险待遇；
- （8）法律、法规规定可以申诉的其他情形。

对省级以下机关作出的申诉处理决定不服的，可以向作出处理决定的上一级机关提出再申诉。

②《中华人民共和国劳动合同法》（主席令第65号 2007年）

③《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》（主席令第80号 2007年）

④《事业单位人事管理条例》（国务院令第652号 2014年）

⑤《中共中央组织部人力资源社会保障部总政治部关于修改〈人事争议处理规定〉的通知》（人社部发〔2011〕88号）

⑥《中共中央组织部人力资源社会保障部关于印发〈事业单位工作人员申诉规定〉的通知》（人社部发〔2014〕45号）

二、揭发控告类

揭发控告，是指向行政机关、司法机关等反映公民、法人或其他组织违法违纪事实或提供线索，要求依法制止、惩处或赔偿的行为。

（一）南水北调工程安全及水质安全问题

1. 主要信访事项

举报工程建设与管理、水源区生产生活污染、南水北调水源保护区及干渠两侧保护区内违章建筑等问题。

2. 法定途径

行政处罚。

3. 主要法律依据

①《中华人民共和国行政处罚法》（主席令第63号 1996年）

第二十条 行政处罚由违法行为发生地的县级以上地方人民政府具有行政处罚权的行政机关管辖。法律、行政法规另有规定的除外。

②《中华人民共和国环境保护法》（主席令第9号 2014年）

第六十三条 企业事业单位和其他生产经营者有下列行为之一，尚不构成犯罪的，除依照有关法律法规规定予以处罚外，由县级以上人民政府环境保护主管部门或者其他有关部门将案件移送公安机关，对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员，处十日以上十五日以下拘留；情节较轻的，处五日以上十日以下拘留（部分款）：

（1）违反法律规定，未取得排污许可证排放污染物，被责令停止排污，拒不执行的；

（2）通过暗管、渗井、渗坑、灌注或者篡改、伪造监测数据，或者不正常运行防治污染设施等逃避监管的方式违法排放污染物的；

③《中华人民共和国水污染防治法》（主席令第87号 2008年）

第七十六条 有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府环境保护主管部门责令停止违法行为，限期采取治理措施，消除污染，处以罚款；逾期不采取治理措施的，环境保护主管部门可以指定有治理能力的单位代为治理，所需费用由违法者承担：

（一）向水体排放油类、酸液、碱液的；

（二）向水体排放剧毒废液，或者将含有汞、镉、砷、铬、铅、氰化物、黄磷等的可溶性剧毒废渣向水体排放、倾倒或者直接埋入地下的；

（三）在水体清洗装贮过油类、有毒污染物的车辆或者容器的；

（四）向水体排放、倾倒工业废渣、城镇垃圾或者其他废弃物，或者在江河、湖泊、运河、渠道、水库最高水位线以下的滩地、岸坡堆放、存贮固体废弃物或者其他污染物的；

(五) 向水体排放、倾倒放射性固体废物或者含有高放射性、中放射性物质的废水的；

(六) 违反国家有关规定或者标准，向水体排放含低放射性物质的废水、热废水或者含病原体的污水的；

(七) 利用渗井、渗坑、裂隙或者溶洞排放、倾倒含有毒污染物的废水、含病原体的污水或者其他废弃物的；

(八) 利用无防渗漏措施的沟渠、坑塘等输送或者存贮含有毒污染物的废水、含病原体的污水或者其他废弃物的。

第八十一条 有下列行为之一的，由县级以上地方人民政府环境保护主管部门责令停止违法行为，处十万元以上五十万元以下的罚款；并报经有批准权的人民政府批准，责令拆除或者关闭：

(1) 在饮用水水源一级保护区内新建、改建、扩建与供水设施和保护水源无关的建设项目的；

(2) 在饮用水水源二级保护区内新建、改建、扩建排放污染物的建设项目的；

(3) 在饮用水水源准保护区内新建、扩建对水体污染严重的建设项目，或者改建建设项目增加排污量的。

在饮用水水源一级保护区内从事网箱养殖或者组织进行旅游、垂钓或者其他可能污染饮用水水体的活动的，由县级以上地方人民政府环境保护主管部门责令停止违法行为，处二万元以上十万元以下的罚款。

④《南水北调工程供用水管理条例》（国务院令 第 647 号 2014 年）等。

第五十三条 违反本条例规定，侵占、损毁、危害南水北调工程设施，或者在南水北调工程保护范围内实施影响工程运行、危害工程安全和供水安全的行为的，依照《中华人民共和国水法》的规定处理；《中华人民共和国水法》未作规定的，由县级以上人民政府水行政主管部门或者流域管理机构按照职责权限，责令停止违法行为，限期采取补救措施；造成损失的，依法承担民事责任；构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

(二) 南水北调系统党员、干部违规违纪问题

1. 主要信访事项

检举、控告南水北调系统干部职工违纪等问题。

2. 主要法定途径

纪检监察，单位处分。

3. 主要法律依据

①《中国共产党纪律处分条例》（中共中央 2003 年 12 月 31 日颁布实施）

②《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》

第三条 纪律检查机关受理检举、控告、申诉的范围是：对党员、党组织违反党章和其他党内法规，违反党的路线、方针、政策和决议，利用职权谋取私利和其他败坏党风行为的检举、控告；党员、党组织对所受党纪处分或纪律检查机关所作的其他处理不服的申诉；其他涉及党纪党风的问题。

③《行政机关公务员处分条例》（国务院令 495 号 2007 年 4 月）

第三十四条 对行政机关公务员给予处分，由任免机关或者监察机关（以下统称处分决定机关）按照管理权限决定。

第四十八条 受到处分的行政机关公务员对处分决定不服的，依照《中华人民共和国公务员法》和《中华人民共和国行政监察法》的有关规定，可以申请复核或者申诉。

④《违反规定插手干预工程建设领域行为处分规定》（中华人民共和国监察部、中华人民共和国人力资源和社会保障部令 22 号 2010 年 7 月）

第十六条 有违反规定插手干预工程建设领域行为，应当给予党纪处分的，移送党的纪律检查机关处理；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法追究刑事责任。

（三）地方其他干部违规违纪问题

1. 主要信访事项

个别地方政府干部贪污挪用征地拆迁补偿款、虚假移民等问题。

2. 主要法定途径

立案侦查，纪检监察。

3. 主要法律依据

①《大中型水利水电工程建设征地补偿和移民安置条例》（国务院令 471 号 2006 年）

第五十七条 违反本条例规定，有关地方人民政府、移民管理机构、项目审批部门及其他有关部门有下列行为之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分；造成严重后果，有关责任人员构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（5）移民安置管理、监督和组织实施过程中发现违法行为不予查处的；

（6）在移民安置过程中发现问题不及时处理，造成严重后果以及有其他滥用职权、玩忽职守等违法行为的。

第六十条 违反本条例规定，侵占、截留、挪用征地补偿和移民安置资金、水库移民后期扶持资金的，责令退赔，并处侵占、截留、挪用资金额 3 倍以下的罚款，对直接负责的主管人员和其他责任人员依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究有关责任人员的刑事责任。

②《关于印发〈南水北调工程建设征地补偿和移民安置暂行办法〉的通知》（国调委发〔2005〕1 号）

第三十二条 对征地补偿和移民安置中出现的问题，以及稽察、审计、监察、验收中发现的问题，责任单位必须及时整改。对违反有关法律法规的单位，要依法给予行政处罚；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

三、信息公开类

政府信息公开，是指行政机关应公民、法人或其他组织的申请，依法公开由其在履职过程中制定或者获取的，以一定形式记录、保存的信息。

（一）申请信息公开的，根据《政府信息公开条例》第 4 条规定，应向各级人民政府及县级以上人民政府部门信息公开工作机构提出。

（二）认为行政机关不依法履行政府信息公开义务的，根据《政府信息公开条例》第 33 条第 1 款规定，可向上级行政机关、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。

（三）认为行政机关在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的，根据《政府信息公开条例》第 33 条第 2 款规定，可以依

法申请行政复议或者行政诉讼。

其他信访投诉请求不能通过法定途径解决且符合《信访条例》第十四条规定，作为信访事项，按照《信访条例》的规定处理。