

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕377号

申请人：李 XX。

被申请人：广州市南沙区横沥镇人民政府。

地址：广州市南沙区横沥镇兆丰路3号。

法定代表人：宋晓冬，职务：镇长。

申请人不服被申请人作出的广州12345政务平台答复（编号：252408190948167XXXX）（下称涉案答复），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，并适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销涉案答复，责令被申请人重新作出答复。

申请人称：

被申请人针对申请人提出的三个问题未按事实回复，第三个问题方案公示期间百姓对方案提出疑问，指出不合理的地方，被申请人还是形式主义走过场。申请人要求被申请人履行合同精神，早拆迁早安置，满足申请人的住房需求。

本案审理过程中，本府依法听取申请人意见，申请人补充以下意见：申请人在方案公示期间提出异议，但被申请人没有处理，不符合流程。申请人要求公平公正，按合同补偿房屋拆除的面积和人口进行安置，但被申请人未正面回复。

被申请人答复称：

一、被申请人通过 12345 平台对申请人投诉问题的答复不属于行政机关依法定职权作出的特定行政行为，未对申请人创设新的权利义务。现申请人不服 12345 平台上的答复而提起复议申请，依法不属于行政复议的受理范围。

根据《中华人民共和国行政复议法》第二条第一款、第十一条，参照《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国行政诉讼法〉的解释》（法释〔2018〕1号）第一条第二款的规定，属于行政复议受案范围的行政行为是指行政机关在行使行政职权过程中，针对特定的行政相对人就特定的事项作出的能产生外部法律效力、对行政相对人权利义务产生实际影响的行为。

结合《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）第一条第三款，具体到本案中，申请人通过 12345 平台反映关于 XX 花园安置房的摇珠分配方案不合理不公平问题（工单号：252408190948167XXXX），市民热线受理后于 2024 年 8 月 20 日上传了办理结果并进行了解释，但上述平台答复行为是基于申请人在 12345 平台的反映事项所作的反馈，属于 12345 市民服务热线的便民服务举措，显然不同于行政机关基于行政相对人

的履责申请而作出的履行法定职责的行政行为，未对申请人创设权利义务，亦未造成申请人权利义务的增减得失，即对申请人的权利义务不产生实际影响，故不属于行政复议的受理范围。依据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第二项规定，申请人不服被申请人在 12345 平台的回复，不符合《中华人民共和国行政复议法》关于行政复议受理条件的规定，应当驳回其行政复议申请。

二、被申请人在 12345 平台对申请人的回复符合法律法规的规定，内容并无不当。

本次申请人通过 12345 平台反映 XX 花园安置房的摇珠分配方案不合理不公平，其认为安置房房屋的分配应当以合同签约时间来分房。实际上，申请人的配偶李 XX 已在 XX 花园第一轮安置房分配中摇珠选中一间房屋，对此申请人也予以承认。而项目的实际情况在于，目前 XX 花园的房源并不能满足所有被征收人的安置需求。被申请人正是为了尽量保障已签约已交房的被征收人分到安置房房屋，解决被征收人实际居住困难，故被申请人根据南沙区征收补偿安置政策的相关规定，制定了《横沥镇安置区二期（XX 花园）安置房第二轮分配方案》，以“解决被征收人实际居住困难”为优先分配原则。

基于上述原则，被申请人对申请人反映的问题一一予以回复：1. 安置房分配按户籍登记地址为单位，已分配安置房面积低于人均 25 平方米的被征收家庭可按差额值从大到少优先认购。如申请人所在的被征收家庭人多且已分配安置房面积低于

人均 25 平方米的，也可在离婚批次前优先安置，故并非离婚人员就可优先分配房源；2. 正是因为 XX 花园的房源不能满足所有被征收人的安置需求，因此才需要按照制定的摇珠分房方案予以执行，保障被征收人的住房刚需。被申请人依已制定已公示的分房方案执行，并不存在滥用职权的问题；3. 如申请人对相关人员有作风方面的问题，可向相关的监察单位反映。

综上所述，被申请人在 12345 平台对申请人的回复符合法律法规的规定，内容并无不当。

三、被申请人在 12345 平台对申请人的回复符合《广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则》的时限要求，符合法定程序。

2024 年 8 月 19 日，申请人通过 12345 平台投诉广州市南沙区横沥镇拆迁办领导和横沥镇城乡建设与土地整备中心滥用职权问题等（工单号：252408190948167XXXX）。2024 年 8 月 20 日，被申请人对申请人反映事项通过 12345 平台以短信的形式进行回复。

《广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则》第二十二条款第一款规定：“热线实行事项限时办结制，承办单位应当按照以下规定办理事项：（一）咨询类事项，自收到事项之日起 2 日内办结；（二）投诉举报、求助、建议类事项，自收到事项之日起 20 日内办结；（三）法律、法规、规章及上级规范性文件规定的期限短于上述期限的，从其规定。（四）突发类事项，自收到事项后 2 小时内处理，并在 2 日内办结。”

可见，被申请人的回复时限符合《广州 12345 政府服务热

线管理办法实施细则》的规定，适用法律、法规正确，符合法定程序。

综上所述，被申请人依据《广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则》作出的回复适用法律、法规正确，符合法定程序，答复内容并无不当。且被申请人通过 12345 平台对申请人投诉问题的答复不属于行政机关依法定职权作出的特定行政行为，未对申请人创设新的权利义务，依法不属于行政复议的受理范围。根据《中华人民共和国行政复议法实施条例》第四十八条第一款第二项的规定，请求驳回申请人的复议申请。

本府查明：

2024 年 8 月 19 日，申请人通过广州 12345 政务服务便民热线进行投诉，并形成《广州 12345 政务服务便民热线工单登记表》（穗 12345 转字第 252408190948167XXXX 号）。该工单登记表载明：“诉求标题：投诉广州市南沙区横沥镇拆迁办领导和横沥镇城乡建设与土地整备中心滥用职权问题；市民诉求：市民表示以下是新诉求：1. 针对上一条工单的回复，解释讲没作风问题，但离婚人员优先分房，我们一家有老有少，已拆迁七年多，还到处流浪，这样的分配方案不是作风问题吗？2. 其他镇响应国家的早拆迁早分配的政策，在安置房不足的情况下，按合同签约时间分房，但横沥镇十轮的分配方案，都没有按排队先后去分配，都是用权力为好友量身制定的分配方案，这不是滥用职权吗？3. 方案公示期间，有村民对公示的方案有异议，但制定方案的人员，不闻不问不处理异议，这是违法行为。综

合以上，横沥镇拆迁办领导到横沥镇城乡建设与土地整備中心的领导，存在作风问题滥用职权违法行为，请有关部门核查。”

2024年8月20日，被申请人作出涉案答复，载明：“【广州政务】您好，编号为252408190948167XXXX的工单具体处理情况如下：关于您反映的问题，一、您所提及的离婚人员是指符合XX花园第二轮第三批次摇珠条件的被征收人，XX花园第二轮分配方案以‘解决被征收人实际居住困难’为优先分配原则。XX花园第二轮第二批次安置房分配按户籍登记地址为单位，已分配安置房面积低于人均25平方米的被征收家庭可按差额值从大到少优先认购，即人越多，已分配安置房面积越少的被征收家庭可以优先选择认购户型。因离异部分的被征收人（指离婚后与原户籍登记地址的房屋所有权人为非亲属关系，并非离婚就符合）无法与原户籍登记地址的其他被征收人视为同一被征收家庭，故将离婚前已独立签订合同又从未分配过安置房且与户籍登记地址的房屋所有权人为非亲属关系的被征收人单独拆分开，放在第二轮第三批次安置。并且先让符合第二轮第二批次条件的被征收家庭分配完后，再安排符合第三批次的被征收人从剩余的安置房户型中认购，故XX花园第二轮第三批次安置房分配方案并非离婚了优先分配房源。二、XX花园的房源不能满足所有被征收人的安置需求，被征收人需根据制定的摇珠分房方案进行摇珠分房。分房方案是根据XX花园剩余的房源结合相关征收补偿项目情况等制定，并无为亲友量身定制。横沥镇范围内有多个房屋征收补偿项目，各项目的被征收人签订

合同后等待安置。待 XX 花园可摇珠分房时已有较多被征收人签订合同，相关方案为相对兼顾大部分被征收人住房刚需的分配方案。因安置房不足导致未能满足所有被征收人的安置需求，安置房房源不足但仍需综合考虑各征收补偿项目的被征收人，并非故意不做到早拆迁早安置，希望您可以理解。三、XX 花园摇珠分房方案是根据各方面的因素（包括剩余房源的数量、各项目的被征收人情况等）进行综合考量进而制定，但确实未能满足所有被征收人提出的意见，亦如您反映的并未能做到早拆迁早安置，为此向您及相关被征收人表示诚挚的歉意。如您认为南沙区横沥镇城乡发展服务中心（原南沙区横沥镇城乡建设与土地整备中心）或相关人员有作风方面的问题，您可向相关的监察单位反映。综上，南沙区横沥镇城乡发展服务中心并无滥用职权的情况，南沙区横沥镇城乡建设与土地整备中心不存在行政效能问题，已向您解释上述情况。若对上述政风行风问题处理结果有异议，可提供相关证明材料向纪检监察部门反映。承办单位：南沙区横沥镇城乡发展服务中心。【南沙区政府－横沥镇】”同日，被申请人将涉案答复通过短信发送给申请人。

2024 年 8 月 27 日，申请人不服被申请人作出的涉案答复，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的涉案答复，被申请人提供的《广州 12345 政务服务便民热线工单登记表》（穗 12345 转字第 252408190948167XXXX 号）、发送短信内容等。

本府认为：

《中华人民共和国行政复议法》第二条第一款规定：“公民、法人或者其他组织认为行政机关的行政行为侵犯其合法权益，向行政复议机关提出行政复议申请，行政复议机关办理行政复议案件，适用本法。”第十一条规定：“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）对行政机关作出的行政处罚决定不服；（二）对行政机关作出的行政强制措施、行政强制执行决定不服；（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；（四）对行政机关作出的确认自然资源的所有权或者使用权的决定不服；（五）对行政机关作出的征收征用决定及其补偿决定不服；（六）对行政机关作出的赔偿决定或者不予赔偿决定不服；（七）对行政机关作出的不予受理工伤认定申请的决定或者工伤认定结论不服；（八）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；（九）认为行政机关滥用行政权力排除或者限制竞争；（十）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；（十一）申请行政机关履行保护人身权利、财产权利、受教育权利等合法权益的法定职责，行政机关拒绝履行、未依法履行或者不予答复；（十二）申请行政机关依法给付抚恤金、社会保险待遇或者最低生活保障等社会保障，行政机关没有依法给付；（十三）认为行政机关不依法订立、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行政协议；（十四）认为行政机关在政府信息公开工作中侵犯其合法权益；（十五）认为行政机关的其他行政行为侵犯其合法权益。”

根据上述法律规定，可申请行政复议的行政行为，应当是行政机关直接设定行政相对人权利义务或者行政机关作出的对行政相对人权利义务直接产生影响，侵害行政相对人合法权益的行政行为。本案中，申请人通过广州 12345 政务服务热线对 XX 花园安置房分配方案提出质疑，投诉广州市南沙区横沥镇拆迁办领导和横沥镇城乡建设与土地整备中心存在滥用职权的问题。被申请人对申请人的投诉作出涉案答复，对申请人质疑的 XX 花园安置房分配方案问题作出详细的解释和说明；对申请人投诉滥用职权问题，明确告知其可向纪检监察部门反映。涉案答复未直接为申请人设定权利义务，未对申请人的权利义务产生直接影响，未侵犯申请人的合法权益。故，申请人提起的本案行政复议申请不属于行政复议范围。

此外，12345 政务服务便民热线是为畅通群众与政府之间交流沟通渠道，由政府设立的政务服务便民热线工作平台，是统一受理群众诉求并协调、督促办理的一项便民服务，不同于行政机关在履行法定职责过程中针对特定申请事项所作出的行政行为。《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）指出，12345 热线负责受理企业和群众诉求、回答一般性咨询，不代替部门职能，部门按职责分工办理相关业务、实施监管执法和应急处置等。

12345 平台对问题的回复行为不应认为系代表行政机关作出的履职行为，即 12345 平台对群众反映问题的回复事项不属于行政机关依法定职权作出的特定行政行为，不属于行政复议范围。故，申请人的行政复议申请不符合《中华人民共和国行政复议法》第三十条第一款规定的受理条件，应予驳回。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第三十三条的规定，驳回申请人的行政复议申请。

申请人如不服本决定，可在收到本《行政复议决定书》之日起 15 日内，依法向广州铁路运输中级法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二四年十一月一日