

广州市南沙区人民政府 行政复议决定书

穗南府行复〔2024〕668号

申请人：曹 XX。

被申请人：广州市南沙区人民政府南沙街道办事处。

地址：广州市南沙区进港大道 333 号。

法定代表人：唐静，职务：主任。

申请人不服被申请人于 2024 年 12 月 11 日作出的广州 12345 政务服务便民热线工单回复（事项编号：082412051714145XXXX）（下称涉案回复），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用普通程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销被申请人作出的涉案回复，责令被申请人重新处理。

申请人称：

根据《中华人民共和国民法典》第二百七十八条第二款的规定，广州市南沙区 XX 花园 XX 期共 334 户，需要有 $334 \times 2/3 = 223$

户业主参与表决,表决结果须有 $223 \times 3/4=167$ 户业主赞同。但是,广州市南沙区 XX 花园 XX 期有 67 户未售,67 户产权目前属于开发商,此次表决剔除未售房 67 套的做法,不符合《中华人民共和国民法典》的要求。申请人已咨询 12348 法律服务热线,律师回复,商品房应全部售完再进行业主投票。同时,物业发出的《投票细则》第③条规定,未能及时参与投票的业主视为弃权,表决结果剔除弃权票后重新计算,也不符合《中华人民共和国民法典》的要求。在物业发出投票链接之前,申请人所在楼栋十几位业主通过广州 12345 政务服务便民热线投诉,投票链接发起后,申请人所在楼栋 44 户业主反对投票,均未得到合理解决。

被申请人答复称:

一、被申请人对申请人通过广州 12345 政务服务便民热线所反映的事项作出的涉案回复不属于行政行为。

《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)第一大点第(二)项要求,各地区归并后的热线统一为“12345 政务服务便民热线”(以下简称 12345 热线),语音呼叫号码为“12345”,提供“7×24 小时”全天候人工服务。……打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。由上可知,12345 热线是行政机关与人民群众沟通交流的渠道,其职能为“总客服”,但 12345 热线履行的并不是行政机关本身的职责。同样,在该指导意见中也对 12345 热线与行政机关的职责进行了明确划分,该指导意见第一大点第(三)

项要求，“明确 12345 热线与业务部门的职责，加强工作衔接，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，涉及行政执法案件和投诉举报的，12345 热线第一时间转至相关部门办理，形成高效协同机制。”同时该指导意见第三大点第（二）项明确了 12345 平台的受理范围“受理企业和群众各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。不受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。”

综上，12345 热线的职责范围并不等同于相关行政机关的职责，而 12345 热线对人民群众作出答复并非代替了行政机关对事项作出行政行为。据此，被申请人对申请人通过广州 12345 政务服务便民热线所反映的事项作出涉案回复，该回复并非属于被申请人作出的行政行为。

二、涉案回复对申请人的权利义务不产生实际影响，不属于行政复议范围，应当予以驳回。

根据《中华人民共和国行政复议法》第二条、第十一条的规定，本案被申请人于 2024 年 12 月 6 日收到申请人在广州 12345 政务服务便民热线反映的工单，内容为广州市南沙区 XX 路 XX 花园 XX 期垃圾投放点选址投票事项，其对投票细则及投票选址不

满，希望职能部门核查后督促物业合适选址及针对该投票问题跟进监管处理。2024年12月11日，被申请人将了解的结果回复申请人，属于程序性的告知行为，对申请人的权利义务不产生实际影响，不存在侵犯其合法权益的情况。申请人对涉案回复提起行政复议，不属于《中华人民共和国行政复议法》规定的行政复议范围，应予以驳回。

综上，涉案回复不属于行政行为，更不属于行政复议的受案范围，恳请复议机关依法驳回申请人的行政复议申请。

本府查明：

2024年12月6日，申请人向广州12345政务服务便民热线进行投诉，形成投诉工单（事项编号：082412051714145XXXX），载明：“诉求标题：反映物业管理问题；事发地点：南沙区XX镇XX路XX花园XX期第XX幢楼下；问题类型：垃圾投放点放置投票问题；具体情况描述：市民来电反映上址垃圾投放点选址物业进行投票，找了每栋业主进行开设会议，但市民对该物业投票细则及投票选址不满，市民反映该物业告知业主代表选址随便选即可，该址距离其楼栋较近，现就放置其楼栋楼下，严重影响其楼栋业主，并且市民表示该投票细则，一共334户，就因67户并未售出就直接不纳入该投票内，也不计算存在异议的业主，其不满故来电反映。市民诉求：望职能部门核查后督促物业合适选址及针对该投票问题跟进监督处理。”

2024年12月11日，被申请人通过广州12345政务服务便民

热线平台向申请人作出涉案回复，载明：“您好，编号为082412051714145XXXX的工单具体处理情况如下：针对市民反馈的诉求，我办工作人员已及时到现场了解情况并跟进事项进展。经了解，XX花园XX期本轮垃圾分类亭选址方案是根据《广州市生活垃圾分类设施配套及作业规范》以及结合小区实际情况和充分考虑XX期各栋业主的意见而制定，投票细则严格按照《中华人民共和国民法典》第二百七十八条相关规定实施，流程合理合法，目前上述小区投放点选址的民意调查工作正在有序开展，我办将持续关注，同时督促物业做好小区内临时点位的保洁管养……”

2024年12月26日，申请人不服被申请人作出的涉案回复，向本府申请行政复议。

上述事实有下列证据予以证实：申请人提供的广州12345政务服务便民热线短信回复截图、被申请人提供的广州12345政务服务便民热线平台页面截图、广州12345政务服务便民热线工单回复（事项编号：082412051714145XXXX）截图等。

本府认为：

《广州市生活垃圾分类管理条例》第五条第三款规定：“镇人民政府、街道办事处负责本辖区内生活垃圾分类的日常管理工作。”本案中，申请人通过广州12345政务服务便民热线反映广州市南沙区XX花园XX期垃圾投放点放置投票等问题，属于被申请人辖区范围内，因此被申请人具有作出涉案回复的法定职责。

《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。”第三十条第一款规定：“行政复议机关收到行政复议申请后，应当在五日内进行审查。对符合下列规定的，行政复议机关应当予以受理：……（五）属于本法规定的行政复议范围；……”根据上述规定，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 政务服务便民热线反映广州市南沙区 XX 花园 XX 期垃圾投放点放置投票等问题。被申请人收到申请人的投诉工单后前往现场调查，并作出涉案回复告知申请人现场了解情况。由此可见，涉案回复仅是对申请人反映事项的回应与说明，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，申请人提起的本案行政复议申请不属于上述规定的行政复议范围。

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。

申请人如对本决定不服，可以自收到本《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

二〇二五年二月二十四日