

# 温州市民政局文件

温民办〔2020〕105号

---

## 温州市民政局 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

各县（市、区）民政局，龙港市、浙南产业集聚区民政部门，局机关各处室、所属各单位：

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，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，根据浙江省民政厅《关于推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作的实

施细则》（浙民办〔2015〕213号）及浙江省民政厅办公室《浙江省民政系统通过法定途径分类处理信访诉求清单》（浙民办〔2020〕14号）精神，现就推进通过法定途径分类处理信访投诉请求工作有关事项通知如下：

## 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。各地各单位要结合实际，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程序；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

（一）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。

（二）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。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。

（三）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》及相关规定办理。

## 三、加强民政系统内外的衔接配合

（一）加强部门内分工协作。各级民政部门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，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，提高服务质量，推动信访投诉请求通过法定途径分类处理。其它科室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。

（二）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。特别是县级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。

（三）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。

#### **四、加强宣传引导和督促检查**

（一）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地各单位共同责任，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。

(二)加强督促检查。各地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。市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。

该文件自2021年2月1日起施行。2016年9月14日温州市民政局发布的《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》同时废止。

附件：民政领域通过法定途径处理的信访投诉请求清单

温州市民政局

2020年12月28日

(此件公开发布)

附件

## 温州市民政系统通过法定途径分类处理 信访诉求清单

### 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、民办非企业单位成立登记	社会组织管理
2	社会团体、基金会、民办非企业单位变更登记	
3	社会团体、基金会、民办非企业单位注销登记	
4	建设殡仪服务站、骨灰堂、公墓审批	社会事务
5	慈善组织公开募捐资格审批	社会组织管理、 社工慈善事业

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》、《中华人民共和国慈善法》、《慈善组织公开募捐管理办法》、《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》、《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	城乡最低生活保障金给付	社会救助
2	临时救助金给付	
3	特困人员救助金给付	
4	困难群众价格补贴给付	
5	“三老”人员生活补助金给付	
6	孤儿基本生活费给付	社会福利
7	困境儿童基本生活费给付	
8	艾滋病感染儿童基本生活费给付	
9	养老服务补贴给付（以服务方式实现）	养老服务

10	民办养老服务机构补贴给付	
11	养老护理员特殊岗位津贴给付	
12	大中型水库移民后期扶持直补资金给付	水库移民
13	市级非农移民补助金给付	
14	水库移民后期扶持项目资金给付	
15	珊溪水利枢纽工程移民后期扶持专项资金给付	
16	珊溪水利枢纽工程补偿费给付	
17	珊溪水利枢纽工程移民生活用地的分配	

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》、《社会救助暂行办法》、《特困人员认定办法》、《浙江省最低生活保障办法》、《浙江省社会救助条例》、《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）、《关于进一步加强事实无人抚养儿童保障工作意见》（民发〔2019〕62号）、《关于加快推进普惠型儿童福利体系建设的意见》（浙政办发〔2017〕67号）、《温州市养老服务高质量发展三年行动计划》（温政办〔2020〕59号）、《关于禁止在珊溪水利枢纽工程淹没区建房和迁入人口的通告》（温政〔1994〕4号）、《温州珊溪水利枢纽工程水库移民补偿办法的通知》（温政办〔1996〕58号）、《关于珊

溪水利枢纽工程水库淹没土地补偿标准的通知》（温政办〔1996〕165号）、《印发关于珊溪水利枢纽工程库区移民自谋出路自谋职业若干规定的通知》（温政办〔1995〕93号）、《温州珊溪水利枢纽工程移民宅基地分配办法的通知》（温政办〔1996〕47号）、《温州珊溪水利枢纽工程移民安置规划报告》、《珊溪水利枢纽工程移民后期扶持专项资金使用管理办法》（温财社〔2016〕536号）、《浙江省水库移民后期扶持项目资金使用管理办法》（浙财社〔2018〕49号）、《浙江省大中型水库移民后期扶持直接补助资金发放的有关事项通知》（浙移资〔2007〕39号）等。

（三）不服民政部门作出的行政确认行为。

**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	涉及外国人、港澳台居民、华侨的婚姻登记	社会事务
2	内地居民婚姻登记	
3	内地公民收养子女登记	社会福利
4	涉港澳台居民及华侨的收养登记	
5	最低生活保障对象认定	社会救助
6	特困对象认定	

7	临时救助对象认定	
8	最低生活保障边缘对象认定	
9	养老服务补贴对象审批	养老服务
10	养老机构等级评定管理	
11	地名核准	区划地名
12	大中型水库移民后期扶持人口核定登记、复核	水库移民
13	珊溪水利枢纽工程移民身份的确认	
14	珊溪水利枢纽工程移民安置方式的确认	

**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、可撤销情形的，可以依法提起民事诉讼，要求确认婚姻行为无效、申请撤销的）。

**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）、《社会救助暂行办法》、《特困人员认定办法》、《浙江省最低生活保障办法》、《浙江省社会救助条例》、《关于开展最低生活保障边缘家庭认定工作的通知》、《中华人民共和国民法典》、《婚姻登记条例》、《中国公民收养子女登记办法》、

《养老机构管理办法》（民政部令第49号）、《关于进一步加快建立全国统一养老机构等级评定体系的指导意见》（民发〔2019〕137号）、《关于禁止在珊溪水利枢纽工程淹没区建房和迁入人口的通告》（温政〔1994〕4号）、《关于印发大中型水库移民后期扶持政策有关配套文件的通知》（发改办农经〔2006〕1249号）《关于珊溪水利枢纽工程淹没实物指标核定工作若干问题的通知》（温移办〔1996〕18号）等、《印发关于珊溪水利枢纽工程库区移民自谋出路自谋职业若干规定的通知》（温政办〔1995〕93号、《温州珊溪水利枢纽工程移民安置规划报告》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》、《中华人民共和国慈善法》、《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》、《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》、《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: 申请劳动仲裁。**

**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》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	社会组织管理
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	

序号	投诉的违法行为	业务类别
10	侵占、私分、挪用社会团体资产的行为	社会组织 管理
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	
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	
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	

序号	投诉的违法行为	业务类别
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	
28	基金会在填制会计凭证、登记会计账簿、编制财务会计报告中弄虚作假的行为	
29	基金会不按照规定办理变更登记的行为	
30	基金会未按照《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	基金会年度检查不合格的行为	
33	基金会不履行信息公布义务的行为	
34	基金会公布虚假信息的行为	

序号	投诉的违法行为	业务类别
35	采取虚报、隐瞒、伪造等手段，骗取享受最低生活保障待遇的行为	社会救助
36	在享受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，继续享受最低生活保障待遇的行为	
37	采取虚报、隐瞒、伪造等手段，骗取最低生活保障、临时救助等资金、物资或者服务的行为	
38	故意损毁或者擅自移动界桩的行为	区划地名
39	故意损毁或者擅自移动其他行政区域界线标志物的行为	
40	擅自编制行政区域界线详图的行为	
41	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	
42	指使他人故意损毁界桩的行为	
43	养老机构未依法履行变更手续的行为	养老服务
44	养老机构未依法履行终止手续的行为	
45	养老机构未与老年人或者其代理人签订服务协议的行为	
46	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	

序号	投诉的违法行为	业务类别
47	养老机构未按照国家有关标准和规定开展服务的行为	
48	养老机构配备人员的资格不符合规定的行为	
49	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	
50	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	
51	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	
52	养老机构擅自暂停或者终止服务的行为	
53	养老机构存在法律、法规、规章规定的其他违法行为	
54	彩票代销者转借、出租、出售彩票投注专用设备的行为	
55	彩票代销者进行虚假性、误导性宣传的行为	
56	彩票代销者以诋毁同业者等手段进行不正当竞争的行为	
57	彩票代销者向未成年人销售彩票的行为	
58	彩票代销者以赊销或者信用方式销售彩票的行为	
89	未经批准，擅自兴建殡葬设施的行为	社会事务

序号	投诉的违法行为	业务类别
60	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	
61	制造、销售不符合国家技术标准的殡葬设备的行为	
62	制造、销售封建迷信殡葬用品的行为	
63	对受赠人未征得捐赠人的许可,擅自改变捐赠财产的性质、用途行为	社会工作 慈善事业
64	慈善信托受托人违反国家规定管理使用信托财产、未报告或公开信托事务的行为	
65	不具有公开募捐资格的组织或者个人开展公开募捐活动的行为	

2. 法定途径：行政处罚举报。

3. 主要政策法规依据：《中华人民共和国慈善法》《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》《浙江省最低生活保障办法》、《浙江省社会救助条例》、《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》、《公益事业捐赠法》、《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: 《中华人民共和国监察法》《行政机关公务员处分条例》《中华人民共和国公职人员政务处分法》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》《中华人民共和国公职人员政务处分法》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。