

三门峡市人民政府 不予受理行政复议申请决定书

三不受复决字〔2024〕50号

申请人：欧阳某某。

被申请人：三门峡市邮政管理局。

申请人不服三门峡市邮政管理局在12345平台作出的处理回复，向本机关申请行政复议，本机关于2024年11月14日收到上述行政复议申请。

经审查，本机关认为：12345市民服务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》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。《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：（一）有明确的申请人和符合本法规定的被申请人；（二）申请人与被申请行政复议的行政行为有利害关系；（三）有具体的行政复议请求和理由；（四）在法定申请期限内提出；（五）属于本法规定的行政复议范围；（六）属于本机关的管辖范围；（七）行政复议机关未受理过该申请人就同一行政行为提出的行政复议申请，并且人民法院未受理过该申请人就同一行政行为提起的行政诉讼。”第二款规定：“对不符合前款规定的行政复议申请，行政复议机关应当在审查期限内决定不予受理并说明理由；不属于本机关管辖的，还应当在不予受理决定中告知申请人有管辖权的行政复议机关。”本案中，申请人通过拨打 12345 市民热线方式投诉某快递异常单号涉嫌违法问题，市民热线受理后转由三门峡市邮政管理局处理。经三门峡市邮政管理局核实，申请人反映的问题不属实。申请人通过 12345 政务服务便民热线提出的投诉并不能等同于直接向具体行政机关提出履责申请，12345 平台对问题的处理行为不应认为系代表行政机关作出的履职行为，即 12345 平台对群众投诉问题的答复事项不属于行政机关依法定职权作出的特定行政行为，不属于行政复议的受理范围。

综上，根据《中华人民共和国行政复议法》第三十条之规定，本机关决定不予受理。

申请人如不服本决定，可自接到本决定之日起十五日内向人民法院提起行政诉讼。

2024年11月19日