

法律资讯

社会治理与社会矛盾化解

专业委员会

2024 年 10 月第 9 期

《社会矛盾化解法律资讯》编委会

主 编：江 净

副主编：黄淑红 陆俐莎 汪积炯

编 委：（按姓氏拼音）

程一鸣	傅 兵	樊亮生	高 宇	管 瑜	郭毓敏
胡传斌	琚鋆浩	梁春程	乐 佳	李 杨	蓝宇曦
李泽山	马 佳	彭惠英	邱贵融	孙剑彬	施菊花
时瑞芳	苏蓉蓉	孙 哲	王国钢	王 敬	王俊杰
吴鸥翔	魏书宁	吴天扬	王 洋	谢 东	徐 辉
奚海麟	肖 婧	徐 均	许闻侯	叶诚豪	袁 方
应少白	袁文钦	张东亚	周健炯	张胜道	张 伟
张 文	朱伟锋				

本期编辑：张王艳

联系邮箱：zhang.wangyan@i-xinmin.com

目录

一、行业动态

1、李文章在辽宁省调研和授课时强调 深入学习贯彻党的二十届三中全会精神 着力推进信访工作法治化·····	1
2、市信访工作法治化专题培训会举行·····	4
3、市信访办召开会议总结市信访办党纪学习教育 持续推进党纪学习教育常态化长效化·····	5
4、【基层好做法】徐家汇街道：解纷服务送上门 矛盾化解在家门·····	6
5、市信访办召开学习贯彻党的二十届三中全会精神专题辅导报告会·····	8

二、法律法规

1、民政部关于通过法定途径分类处理信访投诉请求的实施意见·····	10
-----------------------------------	----

李文章在辽宁省调研和授课时强调 深入学习贯彻党的二十 届三中全会精神 着力推进信访工作法治化

国家信访局发布 2024 年 08 月 26 日

8 月 21 日至 24 日，中央社会工作部副部长、国家信访局局长李文章在辽宁省就推进信访工作法治化、信访问题源头治理等重点工作进行调研，并为辽宁省委理论学习中心组就信访工作授课。李文章强调，要深入学习贯彻党的二十届三中全会精神，贯彻落实习近平总书记关于信访工作的重要指示批示精神和党中央、国务院决策部署，进一步提高政治站位，强化责任担当，认真落实《信访工作条例》，着力推进信访工作法治化，坚定不移推动全年“135”施工路线图落地落实，为推动经济发展、维护社会稳定发挥更大作用，以优异成绩迎接中华人民共和国成立 75 周年。

李文章先后深入丹东市元宝区泰美社区、市人力资源和社会保障局、信访局，本溪市信访接待服务中心、明山区程家社区，鞍山市综治中心、铁东区信访局，沈阳市皇姑区牡丹社区、市信访局和辽宁省信访局等，通过实地查看、座谈交流等方式，深入了解推进信访工作法治化、加强和创新基层治理、源头预防化解信访问题等工作情况，看望慰问基层信访干部。调研期间，李文章与辽宁省委和省政府领导，省直有关部门和市、县有关负责同志进行了深入交流，充分听取了意见、建议。

李文章对辽宁省信访工作情况给予肯定。他指出，近年来，辽宁省深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想，认真落实《信访工作条例》，着力推进信访工作法治化，努力化解信访突出问题，坚决维护社会和谐稳定，各项重点工作成效明显，为全国信访形势持续平稳向好作出了积极贡献。

李文章强调，要在深入学习贯彻党的二十届三中全会精神上下功夫，把学

习贯彻三中全会精神与学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想紧密结合起来，准确理解把握信访工作的职责定位、目标要求和改革任务，深入研究提升治理能力和治理水平的新思路、新方法、新举措，不折不扣推动各项改革措施落实到位，切实把学习成果转化为精心做好信访工作、推动高质量发展的强大动力。要在坚定不移推进信访工作法治化上下功夫，进一步提高思想认识，准确理解把握党中央要求，围绕打通“路线图”推进受理、办理规范化，确保群众的每一项诉求都有人办理、都依法推进、都落实到位。加强各级专兼职信访干部的业务培训和群众的法治宣传教育，进一步树立依法解决问题、依法表达诉求的正确工作导向。要在“减存控增”、标本兼治上下功夫，坚持积案化解和源头治理协同发力，聚焦群众信访反映强烈的领域，有针对性地研究措施办法，尽最大努力消减存量问题。坚持和发展新时代“枫桥经验”，深入推进信访问题源头治理三年攻坚行动，强化信访基层基础工作，着力构建群众家门口的信访工作网络，努力把矛盾纠纷化解在萌芽状态。要积极探索信访工作与社会工作相融互促的机制方法，持续加强信访部门和干部队伍建设，不断提升服务中心大局、维护群众合法权益、保障社会安全稳定的能力水平，为信访工作高质量发展提供坚强保障。

调研期间，李文章以“深入贯彻落实党中央重大决策部署、着力推进信访工作法治化”为主题，为辽宁省委理论学习中心组授课，辽宁省委书记郝鹏主持专题学习会。省委、省人大常委会、省政府、省政协有关领导，省直有关部门负责同志，各市党委负责同志参加会议。李文章围绕学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想、落实《信访工作条例》、着力推进信访工作法治化作专题辅导。他强调，推进信访工作法治化，是当前和今后一个时期信访工作的一条主线、重中之重，要不断增强推进信访工作法治化的机遇意识、责任意识、紧迫意识，按照“五个法治化”总体要求，完善机制、细化流程、明确指引，打通“路线图”，形成“受理部门负责程序推进、办理部门负责实质解决”的工作局面，切实提升矛盾化解质效，维护群众合法权益，

以信访工作高质量发展助力中国式现代化。

市信访工作法治化专题培训会举行

上海信访发布 2024 年 10 月 15 日

10 月 15 日，市信访工作法治化专题培训会举行。市委社会工作部副部长，市政府办公厅副主任，市信访办党组书记、主任，市人民建议征集办主任盖博华主持会议并讲话。国家信访局督查室主任、一级巡视员刘智刚作专题辅导报告。

盖博华指出，要深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作重要思想，进一步提高政治站位，牢记为民解难、为党分忧的政治责任，切实增强工作责任感和使命感。要履行好信访部门工作职责，做好信访督查工作，把推动问题解决作为信访督查工作的出发点和落脚点，通过督促指导传递党和政府的温暖，实现了解民情、集中民智、维护民利、凝聚民心的工作目标。

盖博华强调，要聚焦全面推进信访工作法治化，在“怎么督”上下功夫，在“督什么”上求实效，把信访督查督办工作融入到每一件信访事项的受理、办理全过程，完善工作机制，创新工作方式，确保群众的每一项诉求都有人办理，群众的每一项诉求都依法推进。要认真总结督查工作的好思路、好经验、好做法，强化信访干部“人人都是督查员”意识，加强队伍建设，建立上下联动、部门协同、分工负责、合力攻坚的工作机制，推动信访工作法治化不断走向深入。

培训会上，刘智刚围绕全面推进信访工作法治化、做好信访督查工作、深化信访事项复查复核工作作专题辅导报告。

市信访办党组成员、副主任，各区、各有关单位分管领导和信访部门负责人同志，市信访办机关纪委、各处室负责同志、挂职处长参加。

市信访办召开会议总结市信访办党纪学习教育

持续推进党纪学习教育常态化长效化

上海信访发布 2024 年 09 月 06 日

9 月 5 日，市信访办召开党组会议，传达学习习近平总书记关于党纪学习教育重要指示、中央党的建设工作领导小组会议精神和市委常委会扩大会议暨市委党的建设工作领导小组会议要求，总结市信访办党纪学习教育，持续推进党纪学习教育常态化长效化。市委社会工作部副部长，市政府办公厅副主任，市信访办党组书记、主任，市人民建议征集办主任盖博华主持会议并讲话。

会议指出，习近平总书记的重要指示，对巩固深化党纪学习教育成果提出明确要求，要认真学习领会、抓好贯彻落实，把党纪学习教育成果持续转化为推动高质量发展的强大动力。要深入学思践悟习近平新时代中国特色社会主义思想，忠诚拥护“两个确立”、坚决做到“两个维护”，推动全办党的纪律教育常态化长效化。

会议强调，要持续深化纪律教育，学出更加纯粹的政治忠诚、更加自觉的纪律意识、更加强烈的使命担当，对照全面从严治党“三张清单”抓好系统发力、精准施策。要毫不放松地抓好党员教育管理，体现“严”的要求，一级抓一级，层层抓落实，调动整个信访干部队伍紧起来、肩膀硬起来、责任扛起来，切实把思想和行动统一到全面推进信访工作法治化的各项任务举措中、统一到推动新时代信访工作高质量发展的实践中，以信访部门的担当全力服务保障全市改革发展大局。

市信访办党组成员、副主任，驻市委社会工作部纪检监察组相关同志，各处室主要负责同志参加。

【基层好做法】

徐家汇街道：解纷服务送上门 矛盾化解在家门

上海信访发布 2024 年 08 月 28 日

炎炎夏日里，树荫下一瓶啤酒一把串，看似惬意，流动烧烤摊却让附近小区居民很困扰。徐汇区双峰北路某小区俞阿姨向街道内的民情联络员反映了流动烧烤摊烟雾缭绕、味道刺鼻、声音吵闹的情况，民情联络员和俞阿姨详细沟通后，立即向城管部门反映了居民们的心声，城管部门也立即到达了现场。

小区地理位置特殊，位于两个街道交汇处，流动摊贩似乎与城管执法人员打起了“游击战”，问题反反复复难以彻底解决。“时好时坏，街道有整治就好一点，可过后很快又会死灰复燃。”俞阿姨无奈地说道。不甘心的俞阿姨来到了片区解纷服务站求助，借着街道领导干部下访接待的契机，协调两个街道开展联动联调工作，通过定时抽查和动态巡查相结合的方式，加大对流动烧烤摊的综合治理力度，街面环境明显改善，居民们的烦心事终于解决了。

近年来，徐家汇街道积极践行新时代“枫桥经验”，全面推进信访工作法治化，积极开展“家门口”信访和解纷服务体系建设，通过不断探索创新，将信访和解纷服务功能融入片区“生活盒子”，就近解决居民所需、所求、所盼。目前已经形成“1+6+29”的信访和解纷服务体系。

从家门叩开心门

把干部沉下去，将问题带上来，街道近年来多维度推动“家门口”信访和解纷服务体系建设，做实干部下访接待，每周四常态化开展由街道领导带队、全体机关干部到片区信访和解纷服务站下访接待居民；设立首席信访调解，每个片区设有一名首席信访调解员，全程跟办片区居民反映的问题，努力做到小事不出居委和片区、大事不出街道。

以小网格撬动大治理

街道根据五大片区设置“微网格”，将相关力量融入网格中，真正做到网中有格、格中有人，各部门通力合作夯实社会治理工作。在街道、片区、居委设置三级预警网络，结合信访“五个法治化”内容，分级分类开展矛盾纠纷排查，每周动态调整跟进，加强纠纷预警、及时研判、主动预防，在萌芽期就化解了不少居民反映的问题。此前，街道收到民情联络员反映，某小区因自身规模小等问题，常年无物业服务，居民遇到诸多不便，街道相关部门马上开展深度走访，贴合小区需求定制接管方案，成功实现了物业的顺利入驻和小区的有效管理。

从单打独斗到联合调处

将力量加起来，把矛盾减下来，街道协调区级职能部门、条线科室力量共同参与矛盾调处，提供“一站式”信访接待、纠纷化解、解忧帮困、心理咨询、法律援助等服务，让信访解纷的“条”上资源，在片区治理的“块”上融合，通过多元力量的加法逐步做到矛盾总量的减法。近期，街道陆续收到居民反映某小区私设厨房油烟扰民问题，街道牵头7个相关部门联合调处，建立纵横联动机制，从源头上了解决问题。

市信访办召开学习贯彻党的二十届三中全会精神

专题辅导报告会

上海信访发布 2024 年 08 月 23 日

8 月 23 日，市信访办召开学习贯彻党的二十届三中全会精神专题辅导报告会，进一步深入学习贯彻党的二十届三中全会精神，学习贯彻十二届市委五次全会精神，着力推进上海信访工作法治化。市委社会工作部副部长，市政府办公厅副主任，市信访办党组书记、主任，市人民建议征集办主任盖博华主持会议并讲话。

会议邀请上海市学习贯彻党的二十届三中全会精神宣讲团成员、中共上海市委党校领导科学教研部主任李宗建教授为全办党员作专题辅导报告。李宗建围绕进一步全面深化改革、推进中国式现代化这一主题，聚焦进一步全面深化改革的重大原则、重大举措、根本保证等内容，对党的二十届三中全会精神进行了全面宣讲和深入阐释。

盖博华指出，党的二十届三中全会是在以中国式现代化全面推进强国建设、民族复兴伟业的关键时期召开的一次具有划时代意义的重要会议。全会通过的《决定》，聚焦中国式现代化时代主题，擘画了进一步全面深化改革的实景图。要进一步充分认识党的二十届三中全会的重大意义，自觉用全会精神统一思想、统一意志、统一行动，切实增强政治责任感和使命感，不断坚定将改革进行到底的信心决心。

盖博华强调，学习贯彻党的二十届三中全会精神，学习贯彻十二届市委五次全会精神，是当前和今后一个时期全市信访系统、全办党员干部的重大政治任务。要把学习贯彻党的二十届三中全会精神与善始善终抓好党纪学习教育紧密结合起来，真正做到思想警钟长鸣，内心敬畏常在，把党纪学习教育成果转化为做好新时代新征程信访工作的实际成效。要按照十二届市委五次全会部

署，在人民城市建设全局中谋划和推进信访工作，坚持以人民为中心的根本立场，千方百计为群众排忧解难，真正把工作做到群众心坎上，助力打造人人参与、人人负责、人人奉献、人人共享的城市治理共同体。

盖博华要求，要以钉钉子精神抓好中央和市委决策部署的落地落实，牢牢把握全会对推进信访工作法治化提出的实践要求，锚定“五个法治化”“四个到位”工作任务，突出工作重点，强化难题攻坚，扎实推动信访工作法治化各项措施落地见效。要坚持过程管理、系统治理、因地制宜，做深做优领导干部接访下访、人民建议征集、“家门口”信访服务、“上门办信”、12345 市民服务热线等各项工作，只争朝夕、久久为功，保持耐心和定力，不断提升信访工作能力和水平，在法治轨道上推动上海信访工作高质量发展。

市信访办全体党员干部参加报告会。

民政部关于通过法定途径分类处理信访投诉请求的实施意见

见

民发〔2024〕40号

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），中国老龄协会，各直属单位：

为贯彻落实《信访工作条例》和《民政信访工作办法》，推进民政信访工作法治化，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。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（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），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及纪检监察受理途径。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，引导其通过相应途径办理；对检举控告违法行为，要求民政部门依法查处的，引导其通过行政执法途径处理；对举报党员干部违规违纪违法的，引导其通过纪检监察途径处理；对要求政府信息公开的，引导其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，引导其通过行政复议、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，引导其通过申诉、申请复审等途径处理；民政系统内单位与工作人员之间的劳动人事争议，引导其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《信访工作条例》、《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，参照《民政领域通过法定途径处理的信访投诉请求清单》（见附件），结合本地实际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。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，是贯彻落实《信访工作条例》和《民政信访工作办法》，推进民政信访工作法治化的一项重要举措。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）加强督促指导。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，推动工作有序开展。推动信访工作依法依规规范运行，信访问题依法依规政策得到解决，确保人民群众的每一项诉求都依法推进、有人办理，更好维护人民群众合法权益。

《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）》（民发〔2015〕41号）和《民政领域通过法定途径处理的信访投诉

请求清单》（民办发〔2019〕30号）同时废止。

民政部

2024年9月12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（见表1）。

表1 不服民政部门作出的行政许可行为

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	社会组织管理
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	社会团体、基金会、民办非企业单位修改章程核准	
5	宗教活动场所法人成立、变更、注销登记	
6	慈善组织公开募捐资格审批	慈善事业促进
7	殡葬设施建设审批	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》、《外国商会管理暂行条例》、《基金会管理条例》、《宗教事务条例》、《中华人民共和国慈善法》、《殡葬管理条例》、《慈善组织公开募捐管理办法》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（见表 2）。

表 2 不服民政部门作出的行政给付行为

序号	行政给付行为内容	业务类别
1	最低生活保障、特困人员救助供养、临时救助等社会救助待遇给付	社会救助
2	孤儿基本生活费发放	儿童福利
3	事实无人抚养儿童基本生活补贴发放	
4	为生活无着的流浪乞讨人员提供生活救助、返乡救助等救助保护	社会事务
5	困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴发放	

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》、《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的意见》（民发〔2019〕62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（见表 3）。

表 3 不服民政部门作出的行政确认行为

序号	行政确认行为内容	业务类别
1	慈善组织认定	慈善事业促进
2	婚姻登记	社会事务
3	收养登记	儿童福利

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》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国慈善法》、《慈善组织认定办法》、《婚姻登记条例》、《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执法行为

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执法行为。

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》、《外国商会管理暂行条例》、《慈善信托管理办法》、《基金会管理条例》、《慈善组织认定办法》、《慈善组织公开募捐管理办法》、《关于慈善组织开展慈善活动年度支出和管理费用的规定》（民发〔2016〕189号）、《慈善组织信息公开办法》、《基金会年度检查办法》、《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》、《养老机构管理办法》、《彩票管理条例》、《殡葬管理条例》、《地名管理条例》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）投诉举报违法行为，要求民政部门作出行政处理决定的行为

1. 投诉的违法行为（见表4）。

表 4 投诉的违法行为，要求民政部门作出行政处理决定的行为

序号	投诉的违法行为	业务类别
1	社会团体在登记时弄虚作假，骗取登记的行为	社会组织管理
2	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	
3	社会团体涂改、出租、出借《社会团体法人登记证书》的行为	
4	社会团体出租、出借社会团体印章的行为	
5	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	
6	社会团体拒不接受监督检查的行为	
7	社会团体不按照规定接受监督检查的行为	
8	社会团体不按照规定办理变更登记的行为	
9	社会团体违反规定设立分支机构、代表机构的行为	
10	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	
11	社会团体从事营利性的经营活动的行为	
12	侵占、私分、挪用社会团体资产的行为	
13	侵占、私分、挪用社会团体所接受的捐赠、资助的行为	
14	社会团体违反国家有关规定收取费用、筹集资金的行为	
15	社会团体违反国家有关规定接受、使用捐赠、资助的行为	
16	社会团体筹备期间开展筹备以外活动的行为	
17	未经登记，擅自以社会团体名义进行活动的行为	
18	被撤销登记的社会团体继续以社会团体名义开展活动的行为	
19	民办非企业单位在登记时弄虚作假，骗取登记的行为	

20	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	社会组织管理
21	民办非企业单位出租、出借民办非企业单位印章的行为	
22	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	
23	民办非企业单位拒不接受监督检查的行为	
24	民办非企业单位不按照规定接受监督检查的行为	
25	民办非企业单位不按照规定办理变更登记的行为	
26	民办非企业单位设立分支机构的行为	
27	民办非企业单位从事营利性的经营活动的行为	
28	民办非企业单位侵占、私分、挪用民办非企业单位的资产的行为	
29	民办非企业单位侵占、私分、挪用所接受的捐赠、资助的行为	
30	民办非企业单位违反国家规定收取费用、筹集资金的行为	
31	民办非企业单位违反国家规定接受、使用捐赠、资助的行为	
32	未经登记，擅自以民办非企业单位名义进行活动的行为	
33	被撤销登记的民办非企业单位继续以民办非企业单位名义进行活动的行为	
34	未经登记以基金会名义开展活动的行为	
35	被撤销登记后继续以基金会名义开展活动的行为	
36	基金会在申请登记时弄虚作假，骗取登记的行为	
37	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	
38	基金会符合注销条件，不按照规定办理注销登记仍继	

	续开展活动的行为	社会组织管理
39	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	
40	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	
41	基金会不按照规定办理变更登记的行为	
42	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	
43	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	
44	基金会不履行信息公布义务的行为	
45	基金会公布虚假信息的行为	
46	基金会其他违反《基金会管理条例》和国家有关规定的行为	
47	外国商会违反《外国商会管理暂行规定》的有关行为	
48	慈善组织未按照慈善宗旨开展活动的行为	社会组织管理 慈善事业促进
49	慈善组织私分、挪用、截留或者侵占慈善财产的行为	
50	慈善组织接受附加违反法律法规或者违背社会公德条件的捐赠的行为	
51	慈善组织对受益人附加违反法律法规或者违背社会公德的条件的行为	
52	慈善组织违反《中华人民共和国慈善法》第十四条规定造成慈善财产损失的行为	
53	慈善组织指定或者变相指定捐赠人、慈善组织管理人员的利害关系人作为受益人的行为	
54	慈善组织将不得用于投资的财产用于投资的行为	
55	慈善组织擅自改变捐赠财产用途的行为	
56	慈善组织因管理不善造成慈善财产重大损失的行为	
57	慈善组织开展慈善活动的年度支出、管理费用或者募	

	捐成本违反规定的行为	社会组织管理 慈善事业促进
58	慈善组织未依法履行信息公开义务的行为	
59	慈善组织未依法报送年度工作报告、财务会计报告或者报备募捐方案的行为	
60	慈善组织泄露捐赠人、志愿者、受益人个人隐私以及捐赠人、慈善信托的委托人不同意公开的姓名、名称、住所、通讯方式等信息的行为	
61	慈善组织通过虚构事实等方式欺骗、诱导募捐对象实施捐赠的行为	
62	慈善组织向单位或者个人摊派或者变相摊派的行为	
63	慈善组织妨碍公共秩序、企业生产经营或者居民生活的行为	
64	慈善组织与不具有公开募捐资格的组织或者个人合作，违反《中华人民共和国慈善法》第二十六条规定的行为	
65	慈善组织通过互联网开展公开募捐，违反《中华人民共和国慈善法》第二十七条规定的行为	
66	慈善组织为应对重大突发事件开展公开募捐，不及时分配、使用募得款物的行为	
67	不具有公开募捐资格的组织或者个人开展公开募捐的行为	
68	慈善组织不依法向捐赠人开具捐赠票据的行为	
69	慈善组织不依法向志愿者出具志愿服务记录证明的行为	
70	慈善组织不及时主动向捐赠人反馈有关情况的行為	
71	慈善组织伪造、变造、出租、出借公开募捐资格证书的行为	
72	慈善组织未按照《慈善组织公开募捐管理办法》进行备案的行为	

73	慈善组织未按照募捐方案确定的时间、期限、地域范围、方式进行募捐的行为	社会组织管理 慈善事业促进
74	慈善组织开展公开募捐活动未在活动现场或者募捐活动载体的显著位置公布募捐活动信息的行为	
75	慈善组织开展公开募捐取得的捐赠财产未纳入慈善组织统一核算和账户管理的行为	
76	采取虚报、隐瞒、伪造等手段，骗取最低生活保障、特困人员救助供养、临时救助等资金、物资或者服务的行为	社会救助
77	故意损毁或者擅自移动界桩的行为	区划地名
78	故意损毁或者擅自移动其他行政区域界线标志物的行为	
79	擅自编制行政区域界线详图的行为	
80	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	
81	指使他人故意损毁界桩的行为	
82	擅自进行地名命名、更名的行为	
83	未使用或者未规范使用标准地名的行为	
84	擅自设置、拆除、移动、涂改、遮挡、损毁地名标志的行为	
85	第三方机构对地名的命名、更名、使用、文化保护等情况出具虚假评估报告的行为	社会事务
86	未经批准，擅自兴建殡葬设施的行为	
87	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	
88	制造、销售不符合国家技术标准的殡葬设备的行为	
89	制造、销售封建迷信殡葬用品的行为	
90	精神卫生福利机构歧视、侮辱、虐待或者遗弃残疾人	

	以及其他侵犯残疾人合法权益的行为	社会事务
91	养老机构未与老年人或者其代理人签订服务协议或者未按照协议约定提供服务的行为	养老服务
92	养老机构未建立入院评估制度或者未按照规定开展评估活动的行为	
93	养老机构未根据有关规定预防和处置突发事件的行为	
94	养老机构未按照有关强制性国家标准提供服务的行为	
95	养老机构工作人员的资格不符合规定的行为	
96	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	
97	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	
98	养老机构歧视、侮辱、虐待老年人以及其他侵犯老年人人身和财产权益的行为	
99	养老机构存在法律、法规、规章规定的其他违法行为	
100	儿童福利机构及其工作人员不依法履行收留抚养职责，或者歧视、侮辱、虐待儿童的行为	儿童福利
101	慈善信托的委托人、受托人将信托财产及其收益用于非慈善目的的行为	慈善事业促进
102	慈善信托的委托人、受托人指定或者变相指定委托人、受托人及其工作人员的利害关系人作为受益人的行为	
103	慈善信托的受托人未按照规定将信托事务处理情况及财产状况向民政部门报告的行为	
104	慈善信托的受托人违反慈善信托的年度支出或者管理费用标准的行为	
105	慈善信托的委托人、受托人未依法履行信息公开义务的行为	

106	福利彩票代销者委托他人代销福利彩票的行为	慈善事业促进
107	福利彩票代销者转借、出租、出售福利彩票投注专用设备的行为	
108	福利彩票代销者进行虚假性、误导性宣传的行为	
109	福利彩票代销者以诋毁同业者等手段进行不正当竞争的行为	
110	福利彩票代销者向未成年人销售福利彩票的行为	
111	福利彩票代销者以赊销或者信用方式销售福利彩票的行为	

2. 法定途径：行政执法举报。

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》、《外国商会管理暂行条例》、《基金会信息公开办法》、《慈善组织公开募捐管理办法》、《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》、《养老机构管理办法》、《残疾人服务机构管理办法》、《儿童福利机构管理办法》、《彩票管理条例》、《殡葬管理条例》、《地名管理条例》等。

（二）检举民政部门及其工作人员职务违法犯罪问题

1. 具体投诉请求。

反映民政部门公职人员不依法履职，违反秉公用权、廉洁从政从业以及道德操守等规定，涉嫌贪污贿赂、滥用职权、玩忽职守、权力寻租、利益输送、徇私舞弊以及浪费国家资财等职务违法犯罪行为。

2. 法定途径：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》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、生活纪律等党的纪律行为。

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》、《纪检监察机关处理检举控告规则》等。

三、信息公开类投诉请求

政府信息，是指行政机关在履行行政管理职能过程中制作或者获取的，以一定形式记录、保存的信息。

（一）申请信息公开的，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》第十条、第二十七条规定，公民、法人或者其他组织可以向地方各级人民政府、对外以自己名义履行行政管理职能的县级以上人民政府部门（含依照法律、法规对外以自己名义履行行政管理职能的派出机构、内设机构）申请获取相关政府信息。

（二）认为行政机关不依法履行政府信息公开义务的，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》第四十七条规定，可以向政府信息公开工作主管部门提出。

（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《中华人民共和国政府信息公开条例》第五十一条规定，可以向上级行政机关或者政府信息公开工作主管部门投诉、举报，也可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。