

广州市人民政府

行政复议决定书

穗府行复〔2024〕802号

申请人：吴 XX。

被申请人：广州市邮政管理局。

地址：广州市越秀区净慧街七号。

负责人：周建军，职务：局长。

申请人不服被申请人 2024 年 3 月 6 日作出的穗邮管信〔2024〕第 66 号《处理意见书》，向本府提出行政复议申请，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：

撤销被申请人作出的穗邮管信〔2024〕第 66 号《处理意见书》，并责令重作。

申请人称：

被申请人很明显认定事实不清，没有维护申请人的合法权益。

申请人的收件地址一直是广州市花都区 X 华揽收部或 X 宁揽收部派件，被申请人却认为是因为申请人收件地址缺少具体门牌号而导致分给紫 X 营业部派件。申请人提供 3 个（实际上不止 3 个）同样收件地址的快件，均没有分给紫 X 营业部。综上，被申请人作出的处理意见书事实认定不清，没有依法维护申请人的合法权益，应当撤销重作。

被申请人答复称：

一、答复人已履行法定职责，相关案件处理事实清楚，证据充分

申请人本次行政复议申请涉及的事项，答复人已于 2024 年 3 月 15 日在穗府行复〔2024〕718 号进行答复。2024 年 1 月 19 日申请人在市信访局网上系统提交的信访件，系统转办编号为：WT4401002024011968949，申请人反映中国邮政速递股份物流有限公司在快件转运过程中存在错封的问题。答复人依据《信访工作条例》《邮政业用户申诉处理办法》的规定处理。申请人反映的快件单号为 1014420793936，2024 年 1 月 18 日成都寄广州，收件地址为广州市花都区 X 华街花城路 XX 活动中心对面，2024 年 1 月 19 日显示签收。经查，快件因收件地址不详，欠具体门牌号和房号，邮政快递员于 2024 年 1 月 19 日三次电话联系申请人确认正确地址后，由收件人委托朋友邝先生领取成功。该快件在服务时限内，未发现存在错封情况。

二、答复人作出的行政行为程序合法

系统转办编号为：WT4401002024011968949,答复人于 2024 年 1 月 19 日收到市信访局转办的关于申请人提出的信访诉求，2024 年 1 月 31 日答复人根据《信访工作条例》依法予以受理，并通过 EMS（单号：1046129615036）以邮寄方式于 2 月 1 日将《受理告知书》（穗邮管信〔2024〕第 28 号）送达申请人。2024 年 3 月 6 日，答复人就相关案件处理情况出具处理意见书（穗邮管信〔2024〕第 66 号）并于 2024 年 3 月 7 日通过 EMS（单号：1046129828336）送达申请人。答复人的处理程序，符合《信访工作条例》第三十四条规定“对本条例第三十一条第六项规定的信访事项应当自受理之日起 60 日内办结；情况复杂的，经本机关、单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。”

综上，申请人与被申请行政复议的行政行为没有利害关系，且答复人已履行法定职责，相关案件处理事实清楚，证据充分，程序合法，请求驳回其复议申请。

本府查明：

2024 年 1 月 19 日，申请人通过广州市信访局网上系统提交《广州市信访局人民群众信访登记表》（信访件编号：WT4401002024011968949），反映中国邮政速递股份物流有限公司多次分错其邮件的事项。2024 年 1 月 31 日，被申请人作出穗邮管信〔2024〕第 28 号《受理告知书》，决定受理上述事项，并告知申请人依据《信访工作条例》第三十四条的规定，将在受理之日起 60

日内办结并给予答复。2024年2月1日，被申请人将上述受理告知书邮寄送达申请人。

2024年3月5日，被申请人对中国邮政速递股份物流有限公司广州市花都区紫X营业部相关工作人员进行调查询问，并调取该网点备案回执、营业执照及案涉快递单号1014420793936号的流程信息、电话记录单等。

2024年3月6日，被申请人作出穗邮管信〔2024〕第66号《处理意见书》，主要内容为：“经查，单号：1014420793936，2024年1月18日成都寄广州，1月19日显示签收。接诉后，我局执法人员对中国邮政速递股份物流有限公司广州市花都区紫X营业部进行询问。经核实，快件1月19日到达紫X营业部，由于收件地址缺少具体门牌号，营业部人员当天三次电话联系收件人，收件人要求自行到营业部取件，当天由收件人委托朋友邝先生领取成功。该快件在服务时限内，未发现存在错分的情况。”2024年3月7日，被申请人将上述处理意见书邮寄送达申请人。

2024年3月7日，申请人不服被申请人作出的上述《处理意见书》，向本府申请行政复议。

本府认为：

《中华人民共和国邮政法》第四条规定：“国务院邮政管理部门负责对全国的邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理。省、自治区、直辖市邮政管理机构负责对本行政区域的邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理。按照国务院规定设立的省级以下邮政管理机构负责

对本辖区的邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理……。”被申请人作为本市邮政管理部门，具有对管辖区域内邮政普遍服务和邮政市场实施监督管理的法定职责。

关于事实认定方面。《中华人民共和国邮政法》第六十五条规定：“邮政企业和快递企业应当及时、妥善处理用户对服务质量提出的异议。用户对处理结果不满意的，可以向邮政管理部门申诉，邮政管理部门应当及时依法处理，并自接到申诉之日起三十日内作出答复。”本案中，关于申请人反映的中国邮政速递股份物流有限公司广州市分公司多次分错其邮件的事项，被申请人经询问中国邮政速递股份物流有限公司广州市花都区紫X营业部、调取网点备案回执、营业执照、案涉运单流程信息及电话记录等证据，综合现有证据认定案涉快件在快递服务时限内未发现错分的情况，被申请人遂作出的案涉《处理意见书》，告示申请人上述调查和处理情况，其认定事实清楚、证据确实充分。

关于处理程序方面。《信访工作条例》第三十一条规定：“对信访人提出的申诉求决类事项，有权处理的机关、单位应当区分情况，分别按照下列方式办理：（一）应当通过审判机关诉讼程序或者复议程序、检察机关刑事立案程序或者法律监督程序、公安机关法律程序处理的，涉法涉诉信访事项未依法终结的，按照法律法规规定的程序处理。（二）应当通过仲裁解决的，导入相应程序处理。（三）可以通过党员申诉、申请复审等解决的，导入相应程序处理。（四）可以通过行政复议、行政裁决、行政确认、行政许可、行政处罚等

行政程序解决的，导入相应程序处理。（五）属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的，依法履行或者答复。（六）不属于以上情形的，应当听取信访人陈述事实和理由，并调查核实，出具信访处理意见书。对重大、复杂、疑难的信访事项，可以举行听证。”根据上述规定，对信访人提出的申诉求决类信访事项，有权处理单位应当区分相应情况进行处理，属于申请查处违法行为、履行保护人身权或者财产权等合法权益职责的，应当按照相关法律法规履行职责或者答复。本案中，申请人虽通过信访渠道反映中国邮政速递股份物流有限公司多次分错其邮件的事项，但该诉求内容属于对快递服务质量提出的申诉，应当按照《中华人民共和国邮政法》第六十五条规定的三十日期限处理。被申请人于2024年1月19日收到申请人的申诉事项，于2024年1月31日作出受理通知书，于2024年3月6日作出处理意见书并邮寄送达申请人，其处理超过三十日法定期限，属于程序轻微违法。

综上所述，被申请人作出的案涉《处理意见书》认定事实清楚，证据确凿，适用依据正确，内容适当，但程序轻微违法，依法应予确认程序违法。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十五条第一款第（二）项的规定，确认被申请人作出的穗邮管信〔2024〕第66号《处理意见书》程序违法。

申请人如不服本府行政复议决定，可在收到本《行政复议决定书》

之日起 15 日内，向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二四年六月四日