

广州市荔湾区人民政府

驳回行政复议申请决定书

荔湾府行复〔2025〕790号

申请人：宋某某，女，1960年10月生。

地址：广州市荔湾区某某号****房。

被申请人：广州市荔湾区人民政府花地街道办事处。

地址：广州市荔湾区芳村大道中187号。

负责人：冯某，职务：主任。

申请人不服被申请人于2025年9月18日通过粤省心作出的回复（编号：0425082808044945*****），认为被申请人行政不作为，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。

本府查明：

据房产证页面记载：申请人是芳村区某某路某某苑某某街*号楼***房权属人。

2025年8月28日，被申请人收到申请人通过粤省心12345平台提交的反映事项（诉求编号：0425082808044945*****），

诉求主题为：请问街道书记本楼幢违规使用电梯的调查进展如何，有哪些户不配合，还要查多久？诉求内容为：申请人是广州市某某苑某某街*号（以下简称“案涉地址”）产权人，关于投诉本楼幢加装电梯后业主未经规划条件核实、未有施工验收、消防验收，业主强行使用五年至今，不停投诉至今未有处理结果，街道一直以业主不配合、没有业主身份资料为由拒绝执法，允许业主继续使用，已经调查了五年时间了，请问书记：1. 初步的调查结果；2. 不配合的人数包括哪些？3. 还要查多久？要求书记尽快履职，以确保本楼幢生命财产安全，依法依规安全用梯。

2025年9月18日，被申请人就上述工单作出答复（以下简称“案涉答复”），主要载明：针对案涉地址的有关情况，被申请人综合行政执法队目前已开展调查，目前正在通过其他渠道确认当事人身份信息，针对申请人反映的不配合人数涉及内部案件信息不宜对外公开，因上址电梯加装涉及户数多、情况复杂，暂不能确定接下来调查工作所需具体时间。针对上址电梯涉嫌存在违章建筑相关问题，需根据后期调查结果依法依规研处。若对上述的处理结果有异议，可通过电话途径向被申请人综合行政执法队反映。

申请人不服案涉答复，认为被申请人行政不作为，向本府申请行政复议，请求确认被申请人行政不作为违法并责令被申请人履行法定职责，本府于2025年12月30日收悉，于2026年1月7日受理。后申请人向本府提交书面补充意见、《补充材料》、

粤省心 12345 平台工单回复、广州市住房和城乡建设局政府信息公开申请答复书（穗建公开〔2025〕1300号）等材料，《书面补充意见》主要载明：申请人已提供 12345 工单等官方记录，政府部门以“信息不存在”为由拒绝公开，实质是行政不作为；12345 工单回复具有行政效力；荔湾区市场监督管理局在答复中承认该项目持有“特种设备登记证”，这证明该电梯在形式上是经过官方许可投入使用，否定了被申请人关于“完全违法”的指控；部门答复形成证据链，证明行政不作为；责令被申请人对某某苑某某街*号违法加装电梯作出责令停止使用的行政决定。《补充材料》主要载明：被申请人的回复属于行政不作为。执法不应畏难，不能因为涉及利益方众多就放弃履行法定职责；缺乏实质处理，从未依据《城乡规划法》等相关规定对涉事电梯是否属于“违法建设”作出明确认定，未采取任何强制措施；上述信息公开答复书明确指出“该加装电梯属于限额以下小型工程，由属地镇街负责具体建设管理……建议你径向广州市荔湾区花地街道办事处咨询。”证明该类小型工程的管理权责完全归属被申请人；被申请人在处理过程中存在严重的程序违规，恶意删除了与申请人的通话录音，申请人尝试通过平台发送申辩短信，却遭到系统拦截或人为屏蔽，严重剥夺了申请人的陈述权和申辩权。

另查，2022 年至 2025 年期间，申请人曾多次向相关单位反映案涉地址加装电梯未经验收使用等问题，被申请人均作出回复告知申请人处理情况。

本府认为：

根据《广州市违法建设查处条例》第五条第三款“镇人民政府、街道办事处依照法律和省有关规定承接违法建设行政执法权的，行使查处机关的相关职权。查处案件的具体管辖标准由市人民政府另行制定”及《广州市人民政府关于镇街综合行政执法的公告》及附件《广州市调整由镇街实施的综合行政执法职权事项目录》第434项的规定，被申请人具有查处辖区内违法建设并对相关投诉举报进行处理的行政职权。

《中华人民共和国行政复议法》第二条规定：“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。前款所称行政行为，包括法律、法规、规章授权的组织的行政行为。”第十一条规定：“有下列情形之一的，公民、法人或者其他组织可以依照本法申请行政复议：……（十五）认为行政机关的其他行政行为侵犯其合法权益。”第三十条第一款第（二）（五）项规定：“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：（二）申请人与被申请行政复议的行政行为有利害关系；（五）属于本法规定的行政复议范围；”第三十三条规定：“行政复议机关受理行政复议申请后，发现该行政复议申请不符合本法第三十条第一款规定的，应当决定驳回申请并说明理由。”参照《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国行政诉讼法〉的解

释》第一条第二款第（十）项规定：“下列行为不属于人民法院行政诉讼的受案范围：（十）对公民、法人或者其他组织权利义务不产生实际影响的行为。”《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）第一条第（三）项规定：“……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。……”

根据上述规定，属于行政复议受案范围的行政行为是指行政主体在行使行政职权过程中，针对特定的行政相对人就特定的事项作出的，对其权利义务产生实际影响的行为。本案中，根据现有证据材料，申请人认为被申请人未履行法定职责向本府提起行政复议，实质是不服上述工单答复，认为上述答复未实际解决申请人要求停梯等的诉求，对工单的回复存有不满意或异议。而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。申请人通过12345平台反映相关事项，要求被申请人告知关于案涉地址电梯问题的调查进展、结果、不配合人数等信息，投诉反映被申请人不停梯、不作为等有关事项，被申请人收到后进行核查，向申请人作出上述工单回复，该内容实质是对申请人投诉事项的相关基本情况进行

反馈和告知，该答复行为并不会产生行政作为或不作为的法律效果，未对申请人的权利义务产生实际影响，依法不属于行政复议受案范围。

关于申请人反映的信息公开方面的相关问题，不属于本复议案件的审查范围，建议申请人另循合法途径反映。

此外，电梯工程质量是生命线，直接关系到每一位乘梯人的生命安全，关乎群众日常出行与社会公共安全。本府建议，被申请人需加强与有关职能部门之间的沟通与协作，强化监督管理责任，排查并消除可能存在的电梯安全风险隐患，维护好人民群众的生命财产安全，及时与人民群众做好沟通解释工作，避免因此产生不必要的行政争议。

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。

申请人如不服本决定，可在收到本《驳回行政复议申请决定书》之日起 15 日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

广州市荔湾区人民政府
二〇二六年二月二十八日