

民航局机关通过法定途径分类处理信访诉求清单

序号	主要诉求	法律、法规、相关部门规章及规范性文件	民航局规章及规范性文件	初次来访的处理
1	申请政府信息公开	《政府信息公开条例》 (国务院令 第 492 号)	《民航行政机关政府信息公开办法》(民航发〔2008〕32号)	告知通过民航局网站“ 政府信息公开 ”页面提出申请。 来访人坚持现场申请的，由综合司按程序处理。
2	举报民航安全问题	《安全生产法》	《民用航空安全信息管理规定》(民航局令第194号 交通运输部令 2016 年第 8 号)	告知通过民航局网站“ 航空安全举报 ”“ 航空安全报告 ”页面反映或拨打举报电话。 来访人坚持现场举报的，由航安办按程序处理。

3	应当通过行政复议、行政诉讼解决的	(1)《行政复议法》 (2)《行政诉讼法》 (3)《行政复议法实施条例》(国务院令 第499号)	《民航总局行政复议办法》 (民航总局令第162号)	告知按照民航局网站公布的方式申请行政复议。来访人坚持现场申请的，按规定程序处理。
4	反映事业单位人事管理工作中的违规行为	《事业单位人事管理条例》(国务院令 第652号)	——	商人教司后,告知按有关程序办理。
5	反映劳动人事争议问题	(1)《仲裁法》(2)《劳动争议调解仲裁法》 (3)《事业单位人事管理条例》(国务院令 第652号)(4)中组部、人事部、总政治部《人事争议处理规定》(国人部发〔2007〕109号)(5)中组部、人社部、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)(6)北京市《关于中央机关及所属事业单位人事争议仲裁管辖有关问题的通知》(京人社仲发〔2012〕97号)(7)人社部《劳动人事争议仲裁办案规则》(人社部令〔2009〕第2号)	——	商人教司后,告知通过仲裁、诉讼等途径反映。

6	反映用人单位侵犯劳动保障合法权益问题	《劳动保障监察条例》(国务院令第423号)	_____	商涉事单位后,告知向有权处理的部门反映。
7	不服行政机关作出的人员处分决定	(1)《公务员法》 (2)《行政监察法》 (3)《行政机关公务员处分条例》(国务院令第495号)	_____	告知应按规定提出申诉、复核等。 由 承担纪检监察职责的内设机构纪检组(驻民航局监察局) 告知具体办理程序。
8	不服企事业单位作出的人员处分或处理决定	(1)《事业单位人事管理条例》(国务院令第652号) (2)中组部、人社部《事业单位工作人员申诉规定》(人社部发〔2014〕45号)	_____	告知应按规定提出复核、申诉等。 由人教司告知具体办理程序。
9	举报领导干部违纪问题	(1)《行政监察法》 (2)《行政机关公务员处分条例》(国务院令第495号) (3)《中国共产党纪律处分条例》 (4)《中国共产党纪律检查工作控告申	_____	由 承担纪检监察职责的内设机构纪检组(驻民航局监察局) 按程序处理。

		诉工作条例》		
10	公共航空运输服务消费者投诉	(1)《民用航空法》 (2)《消费者权益保护法》 (3)《合同法》 (4)《民用机场管理条例》 (国务院令第553号)	(1)《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》(民航总局令第49号、第124号)(2)《中国民用航空货物国内运输规则》(民航总局令第50号)(3)《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》(民航总局令第70号)(4)《中国民用航空货物国际运输规则》(民航总局令第91号)(5)《中国民用航空危险品运输管理规定》(民航局令第216号 交通运输部令2016年第42号) (6)《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》(民航发[2006 [2018]20726号)	告知拨打民航服务质量监督电话12326或到民航局消费者事务中心反映告知向民航局消费者事务中心投诉。 来访人坚持现场投诉的,由运输司按程序处理。

11	不服局属院校作出的学生处分或处理决定	教育部《普通高等学校学生管理规定》(教育部令第21号)	_____	商涉事单位后,告知向有权处理的部门反映。
12	反映生活困难问题	(1)《社会救助暂行办法》(国务院令第649号) (2)《城市居民最低生活保障条例》(国务院令第271号)	_____	商涉事单位后,告知向有权处理的部门反映。
13	反映医疗纠纷问题	《医疗事故处理条例》(国务院令第351号)《医疗事故技术鉴定暂行办法》(卫生部令第30号)	_____	商涉事单位后,告知向有权处理的部门反映。