附件1：

**旅游领域主要信访事项通过法定途径处理清单**

通过法定途径分类处理信访投诉请求，是指在诉讼与信访分离的基础上，对信访人提出的投诉请求，能够通过信访渠道以外的法定途径解决的，导入这些途径依法按程序处理。判断是否“法定途径”，应符合三个标准：一是由现行法律、法规、规章及规范性文件做出明确规定；二是一般应具备明确的主体、时限和操作程序等要素；三是经过该途径处理的结果具有法律效力。信访事项按照信访目的划分为申诉求决类、揭发控告类、信息公开类和意见建议类四类。依照法定途径的界定标准，对前三类问题的处理有较明确的法定途径，对意见建议类问题暂无信访渠道以外的明确的法定途径。本清单对旅游领域的主要信访事项处理的法定途径、法律依据进行了梳理，为信访人依法维护自身权益、信访部门开展信访工作提供参考。本清单下述“法律依据”，是指主要法律、行政法规、行业政策、部门规章、规范性文件依据。

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）旅游消费投诉。

1．具体投诉请求：

旅游者因旅游消费质量等问题或由此引起的人身、财产等伤害，投诉旅行社、导游、旅游饭店、旅游景区、旅游船等旅游经营者、从业者。

2．法定途径：属地投诉（向签订合同的旅游企业所在地或事件发生地的旅游主管部门投诉）、行政调解、仲裁。

3．主要法律依据：

《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件、《中华人民共和国民法通则》、《中华人民共和国合同法》、《消费者权益保护法》、《旅游投诉处理办法》、《旅行社条例》及实施细则、《旅游景区质量等级管理办法》、《旅行社责任保险管理办法》、《团队国内旅游合同》示范文本（GF-2010-2403）、《大陆居民赴台湾地区旅游合同》示范文本（GF-2010-2402）、《导游人员管理条例》、《导游人员管理实施办法》、《出境旅游领队人员管理办法》、《旅游饭店星级的划分与评定》(GBT14308-2010)、《旅游景区质量等级的划分与评定》(GBT17775-2003)、《内河旅游船星级的划分与评定》、《中华人民共和国仲裁法》等。

（二）对旅游行业内的国家机关工作人员、旅游执法人员的投诉。

1．具体投诉请求：

旅游行业内的国家机关工作人员、旅游执法人员在旅游执法、旅游投诉调解等过程中有失公平、拖延时间、故意不作为等，或者造成相关人员、企业物质、精神损失或将相关人员致伤、致残、致死等。

2．法定途径：行政复议、行政诉讼、复查（复核、复审、复检）、国家赔偿、行政补偿。

3．主要法律依据：

《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件、《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》、《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国国家赔偿法》、《公证程序规则》、《公证复查争议投诉处理办法》、《旅行社条例》及实施细则、《团队国内旅游合同》示范文本（GF-2010-2403）、《大陆居民赴台湾地区旅游合同》示范文本（GF-2010-2402）、《导游人员管理条例》、《导游人员管理实施办法》、《出境旅游领队人员管理办法》、《旅游饭店星级的划分与评定》(GBT14308-2010)、《旅游景区质量等级的划分与评定》(GBT17775-2003)、《内河旅游船星级的划分与评定》等。

（三）不服旅游部门作出的行政许可、等级评定行为。

1．具体投诉请求：

不服旅游部门作出的以下行政许可、等级评定（见下表）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 行政许可行为内容 | 业务类别 |
| 1 | 旅行社、旅行社分社、旅行社服务网点、外商投资或中外合资旅行社设立 | 旅游行业管理 |
| 2 | 旅行社、旅行社分社、旅行社服务网点、外商投资或中外合资旅行社变更 |
| 3 | 旅行社、旅行社分社、旅行社服务网点、外商投资或中外合资旅行社 |
| 4 | 旅行社经营出境旅游业务、边境游资格审批 |
| 5 | 导游人员资格证书、导游证和领队的申领、吊销 |
| 6 | 旅游饭店星级评定、变更、注销 | 旅游行业协会 |
| 7 | 旅游景区星级评定、变更、注销 | 旅游规划 |
| 8 | 旅游船星级评定、变更、注销 | 旅游行业管理 |

2．法定途径：行政复议、行政诉讼。

3．主要法律依据：

《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件、《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》、《国家旅游局行政许可实施暂行办法》、《旅行社条例》及实施细则、《中外合资经营旅行社试点经营出境旅游业务监管暂行办法》、《关于旅行社设立分社有关事宜的通知》、《导游人员管理条例》、《导游人员管理实施办法》、《出境旅游领队人员管理办法》、《旅游饭店星级的划分与评定》(GBT14308-2010)、《旅游景区质量等级管理办法》、《内河旅游船星级的划分与评定》等。

（四）要求旅游部门作出的行政确认行为。

行政确认，是指行政机关和法定授权的组织依照法定权限和程序对有关法律事实进行甄别，通过确定、证明、登记等方式决定相对人某种法律地位。对此类信访投诉请求，旅游主管部门没有行政确认权，但应听取其诉求，引导其向有权处理的行政机关反映情况。

1．具体投诉请求：

要求旅游部门作出以下行政确认行为（见下表）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 行政确认行为内容 | 业务类别 |
| 1 | 在旅游途中、旅游饭店内、旅游景区等发生的交通事故、人身伤亡事故等 | 旅游行业管理 |
| 2 | 在旅游途中、旅游饭店内、旅游景区等发生的公私财产损失、精神损失、信息损失及其他刑事案件等 | 同上 |
| 3 | 旅行社不按规定签订合同，无导游全程陪同，导游或领队无证上岗等 |
| 4 | 旅行社低价诱骗和误导、强制购物、强制自费项目、擅自改变行程等 | 同上 |
| 5 | 旅游企业虚假宣传，误导旅游者 | 同上 |
| 6 | 旅行社安排参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动 |

2．法定途径：行政复议，行政诉讼、民事诉讼、技术鉴定。

3．主要法律依据：

《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件、《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》、《中华人民共和国合同法》、《道路交通事故处理程序规定》、《中华人民共和国民用航空法》、《铁路旅客运输规程》、《道路运输服务质量投诉管理规定》、《城市轨道交通运营管理办法》、《城市公共汽电车客运管理办法》、《城市出租车经营服务管理规定》、《旅游船服务质量标准》、《中华人民共和国民法通则》、《组织处理投诉指南GB/T19012－2008》、《组织外部争议解决指南GB/T19013－2009》、《旅行社条例》及实施细则、《团队国内旅游合同》示范文本（GF-2010-2403）、《大陆居民赴台湾地区旅游合同》示范文本（GF-2010-2402）等。

（五）不服旅游部门作出的行政处罚行为。

1．具体投诉请求：

不服旅游部门对本清单第二部分（**揭发控告类投诉请求）**第三项（检举控告违法行为，要求旅游部门作出行政处罚行为）所列违法行为作出的行政处罚行为。

2．法定途径：行政复议、行政诉讼、复查（复核、复审、复检）。

3．主要法律依据：

《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》、《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件、《旅游行政处罚办法》、《公证程序规则》、《公证复查争议投诉处理办法》、《旅行社条例》及实施细则、《关于禁止出境旅游团队参与境外赌博活动的规定》、《旅行社责任保险管理办法》、《关于旅行社设立分社有关事宜的通知》、《导游人员管理条例》、《导游人员管理实施办法》、《出境旅游领队人员管理办法》、《旅游饭店星级的划分与评定》(GBT14308-2010)、《旅游发展规划管理办法》、《旅游景区质量等级管理办法》、《旅游景区质量等级的划分与评定》(GBT17775-2003)、《内河旅游船星级的划分与评定》、《旅游资源保护暂行办法》等。

（六）旅游系统内机关、政党、社会团体或公务员、事业单位人员对所受处分、人事处理等不服。

1．具体投诉请求：

旅游系统内组织或人员对涉及本单位、本人的有关处分、人事处理、考核结果、决定等不服。

2．法定途径：内部申诉。

3．主要法律依据：

《中华人民共和国公务员法》、《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）、《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）、《事业单位人事管理条例》等。

（七）旅游系统内单位与工作人员之间发生的劳动人事争议。

1．具体投诉请求：

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：仲裁、行政调解。

3．主要法律依据：

《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》、《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）、《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）、《事业单位人事管理条例》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、惩处或赔偿的行为。

（一）检举旅游部门及其工作人员违反行政纪律的行为。

1．具体投诉请求：

反映旅游部门工作人员旷工或因公外出逾期不归造成不良影响；违反法定权限实施行政许可；违反规定办理招标投标；违反规定向个人、法人摊派或收取财物等。

2．法定途径：行政监察。

3．主要法律依据：

《中华人民共和国行政监察法》、《行政机关公务员处分条例》、《审计法》等。

（二）检举控告旅游单位在劳动保障方面的违法行为。

1．具体投诉请求：

反映旅游企业不与员工签订劳动合同、不按规定缴纳保险费，擅自延长工作时间，不配备应有的劳动保护措施等。

2．法定途径：行政处罚、劳动监察。

3．主要法律依据：

《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国行政处罚法》、《中华人民共和国社会保险法》、《劳动保障监察条例》等。

（三）检举控告违法行为，要求旅游部门作出行政处罚。

1．具体投诉请求(见下表）:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 投诉的违法行为 | 业务类别 |
| 1 | 旅游企业自取得经营许可证之日起1年未开展活动 | 旅游行业管理  |
| 2 | 旅游企业涂改、伪造、出租、出借经营许可证、印章 | 同上 |
| 3 | 旅游企业超出业务范围经营活动 | 同上 |
| 4 | 旅游企业不按规定交纳旅游服务质量保证金、旅行社责任保险等 | 同上 |
| 5 | 个人、单位未经批准，擅自进行旅游经营、兴建旅游景区等 | 同上 |
| 6 | 旅游企业受到行政处罚后或符合注销条件下，不按照规定办理注销登记，仍继续开展活动，经责令限期改正后逾期仍未改正 | 同上 |
| 7 | 旅游企业拒不接受或不按照规定接受监督检查 | 同上 |
| 8 | 旅游企业不按照规定办理变更登记 | 旅游行业管理 |
| 9 | 旅游企业对分支机构、代表机构疏于管理，造成严重后果 | 同上 |
| 10 | 旅行社不按规定签订合同，无导游全程陪同，导游或领队无证上岗等 | 同上 |
| 11 | 旅行社低价诱骗和误导、强制购物、强制自费项目、擅自改变行程等 | 同上 |
| 12 | 旅行企业虚假宣传，误导旅游者 | 同上 |
| 13 | 旅行社安排参观或者参与违反我国法律、法规和社会公德的项目或者活动 | 同上 |
| 14 | 旅游企业违反旅游安全规定、疏于管理或旅游经营者玩忽职守等造成的旅游安全问题 | 同上 |
| 15 | 旅游企业擅自挪用、破坏旅游设备设施，侵占、私分、挪用、破坏公、私财物 | 同上 |
| 16 | 旅游从业人员投诉旅游经营者拖欠工资、要求垫付工资 | 同上 |
| 17 | 旅游企业不履行信息公布义务、公布虚假信息、在填制财务会计报告、统计数据等过程中弄虚作假 | 旅游统计 |
| 18 | 旅游景区内发生的重大破坏旅游资源事件 | 旅游资源 |
| 19 | 对旅游资源、历史名城、景观、文物、自然环境保护不利 | 旅游规划 |
| 20 | 旅游景区接待超出最大承载量且未采取相关措施 | 旅游规划 |
| 21 | 旅游企业不履行其他相关义务，其他违法侵权行为 | 其他 |

2．法定途径：行政处罚。

3．主要法律依据：

《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件、《中华人民共和国行政处罚法》、《治安管理处罚条例》、《中华人民共和国旅游法》、《旅游行政处罚办法》、《旅行社条例》及实施细则、《旅行社责任保险管理办法》、《中外合资经营旅行社试点经营出境旅游业务监管暂行办法》、《关于禁止出境旅游团队参与境外赌博活动的规定》、《团队国内旅游合同》示范文本（GF-2010-2403）、《大陆居民赴台湾地区旅游合同》示范文本（GF-2010-2402）、《关于旅行社设立分社有关事宜的通知》、《导游人员管理条例》、《导游人员管理实施办法》、《出境旅游领队人员管理办法》、《旅游饭店星级的划分与评定》(GBT14308-2010)、《旅游发展规划管理办法》、《旅游景区质量等级管理办法》、《旅游景区质量等级的划分与评定》(GBT17775-2003)、《内河旅游船星级的划分与评定》、《中华人民共和国森林法》、及实施细则、《中华人民共和国城乡规划法》及实施细则、《中华人民共和国文物保护法》及实施细则、《中华人民共和国环境保护法》及实施细则、《旅游资源保护暂行办法》等。

（四）检举控告旅游行业内的个人、单位违法、犯罪，或违法、犯罪的旅游行业内的个人、单位主动投案。

1．具体投诉请求：

反映旅游行业内的国家机关工作人员或旅游企业贪污、受贿，挪用、侵占款物，侵害人身权、财产权和其他违法、犯罪行为；旅游景区内发生的重大破坏旅游资源行为；对旅游资源、历史名城、景观、文物、自然环境保护不利等。

2．法定途径：立案侦察。

3．主要法律依据：

《中华人民共和国旅游法》及与旅游法相关的规范性文件、《中华人民共和国刑事诉讼法》、《关于＜刑法＞第九十三条第二款的解释》、《劳动保障监察条例》、《中华人民共和国森林法》、及实施细则、《中华人民共和国城乡规划法》及实施细则、《中华人民共和国文物保护法》及实施细则、《中华人民共和国环境保护法》及实施细则、《旅游资源保护暂行办法》等。

（五）检举旅游部门党员干部违规违纪问题。

1．具体投诉请求:

反映党员干部热衷虚名造政绩、树“形象”，脱离实际，脱离群众；买官卖官，任人唯亲，违规提拔干部；插手工程建设项目，为亲属或关系户谋取利益；多占住房、超标配车，公款吃喝旅游，生活奢靡等。

2．法定途径：纪律检查。

3．主要法律依据：

《中国共产党纪律处分条例》、《中国共产党纪律检查机关控告申诉工作条例》、《党政领导干部选拔任用工作条例》等。

三、信息公开类投诉请求

政府信息公开，是指行政机关应公民、法人或其他组织的申请，依法公开由其在履职过程中制定或者获取的某些信息。

（一）申请信息公开的，根据《政府信息公开条例》第4条规定，应向各级人民政府及县级以上人民政府部门信息公开工作机构提出。

（二）认为行政机关不依法履行政府信息公开义务的，根据《政府信息公开条例》第33条第1款规定，可以向上级行政机关、监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。

（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《政府信息公开条例》第33条第2款规定，可以依法申请行政复议或者提起行政诉讼。