



# 重庆市文化和旅游发展委员会 关于印发《重庆市旅游行政执法和旅游投诉 处理工作督办办法（修订版）》的通知

渝文旅规〔2019〕10号

各区县（自治县）文化旅游委，两江新区市场监管局、万盛经开区旅发委：

为贯彻落实《重庆市机构改革方案》和《重庆市人民政府关于市政府机构改革涉及政府规章规定的行政机关职责调整问题的决定》（渝府发〔2018〕46号），根据《重庆市行政规范性文件管理办法》（重庆市人民政府令第290号）规定，经市文化旅游委2019年第11次主任办公会议研究决定，我委对2018年颁布实施的《重庆市旅游行政执法和旅游投诉处理工作督办办法》进行了修订完善，现将《重庆市旅游行政执法和旅游投诉处理工作督办办法（修订版）》印发你们，请遵照执行。

附件：重庆市旅游行政执法和旅游投诉处理工作督办办法（修订版）

重庆市文化和旅游发展委员会

2019年7月17日



附件

## 重庆市旅游行政执法和旅游投诉处理 工作督办办法（修订版）

**第一条** 为进一步提高我市旅游行政执法和旅游投诉处理工作质效，根据《旅游法》《旅行社条例》《重庆市旅游条例》和《旅游行政处罚办法》《旅游投诉处理办法》等法律法规和规章，结合实际制定本办法。

**第二条** 市文化旅游主管部门和市文化旅游执法机构负责对全市旅游行政执法和旅游投诉工作实行督办。

督办是市文化旅游主管部门和市文化旅游执法机构按照层级管理原则，对区县（自治县）文化旅游主管部门和文化旅游执法机构管辖权限内的重大违法案件的查办、重大投诉案件的处理、问题突出旅行社的监管等工作，以及市（区县）文化旅游主管部门和文化旅游执法机构直接对问题严重旅行社整改工作等进行督办。

**第三条** 督办应当遵循以下原则：

- （一）实事求是，依法办理；
- （二）高度重视，科学高效；
- （三）属地管理，统筹协调；



## 重庆市文化和旅游发展委员会规范性文件

---

(四) 权责明确，问责追究。

### 第四条 督办范围：

(一) 媒体（网络）曝光、上级督办等影响较大案件或疑难复杂案件；

(二) 已造成负面影响或可能造成负面影响的群体性投诉案件；

(三) 阶段性或区域性出现的较典型旅游投诉问题、安全问题等；

(四) 申诉的案件；

(五) 存在违法行为不处理的案件；

(六) 其他需要督办的案件和重点工作。

### 第五条 督办内容：

(一) 是否存在对上级部门转办或督办的案件未及时依法办理；

(二) 是否存在事实、责任认定及法律适用等错误；

(三) 是否存在违反法定程序及相关办案规定；

(四) 是否存在行政不作为或滥用职权；

(五) 是否存在对旅行社监管不力的问题；

(六) 其他需要督办的情况。

**第六条** 督办可采用电话、发函、现场、挂牌督办等方式进行。



## 重庆市文化和旅游发展委员会规范性文件

---

电话督办、发函督办、现场督办分别指市文化旅游主管部门或执法机构采用打电话、书面函告或直接派工作人员到现场等形式对区县文化旅游主管部门或执法机构办理的行政执法或投诉处理等进行督办。

挂牌督办是指市文化（区县）旅游主管部门或执法机构通过对投诉、安全等问题严重的旅行社下达警示督办通知书、进行挂牌整治、责令限期整改、向社会公布进行督办。

### **第七条** 督办工作流程：

（一）督办工作由督办单位的有关处室（科室）提出督办意见，报委领导审批后办理；

（二）督办单位以电话督办、发函督办、现场督办、挂牌督办等方式向承办单位提出督办要求；

（三）承办单位应根据督办要求，认真调查处理，并于办结后整理相关材料，形成办结报告，报送督办单位；

（四）承办单位不能按时办结的，应书面说明原因，督办单位可视情准予延期办理；

（五）承办单位逾期未提交办结报告的，督办单位向承办单位发出催报通知，要求限期上报。逾期仍未报送，通报其上级主管部门或同级人民政府。

**第八条** 承办单位向督办单位上报的办结报告应当包括以下内容：



## 重庆市文化和旅游发展委员会规范性文件

---

(一)行政违法和投诉案件的办结报告应包括：案件的基本情况、办理过程、事实认定、责任认定以及法律适用、处理结果，重大或复杂案件应附送案件卷宗（复印件）；

(二)对问题严重旅行社监管的办结报告应包括：存在问题、原因分析、采取措施、收到效果以及下步工作打算。

**第九条** 督办单位要认真查阅承办单位报送的材料，对督办内容逐项核实。承办单位调查处理结果不符合督办要求的，督办单位应责成承办单位限时重新调查处理或指定其他单位调查处理。

**第十条** 督办人员必须严格遵守廉政纪律和行政执法监督规定，作出的督办结论应当以事实为依据，以法律为准绳。已办结的督办案件，应按照档案管理规定，及时整理归档。

**第十一条** 在督办过程中，如发现承办单位和承办人员在履行监督管理职责中，滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊行为的，督办单位应及时向有关部门提出处理意见。

**第十二条** 督办单位应定期通报案件督办工作情况。对督办工作重视、办理及时的，予以通报表扬；对督办工作不重视、敷衍塞责、不按要求办理的，予以通报批评，并通报其上级主管部门或同级人民政府。

本办法由重庆市文化和旅游发展委员会负责解释，自2019年7月17日起执行，有效期5年。原重庆市旅游发展委员会于



## 重庆市文化和旅游发展委员会规范性文件

---

2018年4月9日印发的《重庆市旅游行政执法和旅游投诉处理工作督办办法》（渝旅〔2018〕22号）同时废止。