

# 苏州市旅游局下发《关于进一步规范旅游行政执法工作的通知》

为不断规范旅游公正文明执法,保障和监督旅游行政机关有效履行职责,维护人民群众合法权益,近日,苏州市旅游局下发《关于进一步规范旅游行政执法工作的通知》,《通知》要求各市(区)旅游主管部门依据属地管理原则,结合工作实际,按照责任分工,进一步规范旅游行政执法工作。

## 一、建立和落实旅游行政执法公开制度

(一)执法主体。执法机关以及受委托执法机构和执法人员名单等信息。

(二)执法依据。按照《中华人民共和国旅游法》、《江苏省旅游条例》、《苏州市旅游条例》等法律法规、部门规章及省市自由裁量基准执行。

(三)执法程序。行政处罚程序由各市(区)执法科室负责,按照《中华人民共和国旅游法》、《江苏省旅游条例》、《苏州市旅游条例》等法律、法规及省市自由裁量基准等法律法规规定的行政处罚程序进行。

(四)执法人员信息。执法人员信息,包括姓名、性别、年龄、职务以及参加法律知识培训情况等。

(五)救济途径。具体执法人员按照相关法律法规规定,按程序告知行政管理相对人依法享有申请回避、陈述申辩、听证的权利,告知权利相对人申请行政复议和诉讼途径。

(六)执法结果。相关科室应将行政处罚相关信息及时在官方网站公布。

(七)法律、法规、规章及其他规范性文件规定应当公开的其他行政执法信息。

## 二、建立和落实旅游行政执法全过程记录制度

行政执法全过程记录是指执法人员应当通过文字记录和音视频记录的方式,对立案登记、调查取证、审查决定、送达执行、归档管理等行政执法全过程进行记录。

(一)具有行政执法资格的工作人员为执法记录主体。

(二)行政执法记录应包括以下内容:受理情况、立案情况、查处情况、合议情况、决定情况、陈述申辩及听证情况、复议诉讼情况、执行情况、涉案物品处理情况、结案及归档情况等。

(三)行政执法文档记录应按统一格式进行填写。填写时采用黑色水性笔进行书写,书写内容要清楚、工整,一般不允许涂改,有涂改的部分必须经当事人签字或手印确认。

(四)行政执法记录应在专用计算机上保存,并指定专人负责存储、保管和检索等工作,定期做好整理归档。

(五)行政执法记录除涉及到国家机密、商业秘密和个人隐私的内容外,一律依照申请进行公开。需要进行查阅、复印时,要经分管领导批准并办理相关登记手续。

(六)各市(区)旅游主管部门内设法制机构为行政执法记录的监督检查机构。监督检查机构要对执法记录情况进行检查,发现问题要督促责任单位及时整改。

## 三、建立和落实旅游行政执法监督检查制度

(一)旅游行政执法监督检查,是指对旅游行政执法机构行政执法人员行政执法行为是否合法、适当而实施的监督和检查。执法监督主要形式实行定期检查和经常性检查。

(二)定期检查每年安排1-2次。检查内容包括:

- 1.法律、法规、规章以及相关规范性文件组织实施情况;
- 2.旅游行政执法责任制贯彻执行情况;
- 3.具体行政执法行为的合法性和适当性;
- 4.旅游行政执法过程中存在违法失职行为;

5.其他应监督检查的内容。

(三)经常性检查由各市(区)旅游主管部门内设法制机构组织实施。检查内容包括:

- 1.旅游行政执法机构主体资格是否符合规定;
- 2.旅游行政执法人员的执法证件是否合法、有效,是否存在合同工、临时工参与或从事执法的违规行为;
- 3.旅游行政执法行为是否符合执法权限;
- 4.适用旅游行政执法依据是否准确;
- 5.旅游行政执法程序是否合法;
- 6.旅游行政执法决定的内容是否合法、适当;
- 7.旅游行政执法文书和案卷材料是否规范。

(四)监督检查中发现问题,应按以下规定处理:

- 1.旅游行政执法机构及人员主体不符合规定的,纠正或撤销其执法决定;
- 2.适用旅游行政执法依据不当的,纠正或撤销执法决定;
- 3.违反旅游行政执法程序的,纠正或撤销执法决定;
- 4.对不履行法定职责的旅游行政执法机构或执法人员,责令限期履行职责。

## 四、相关要求

(一)强化行政执法资格管理。严格落实行政执法人员资格管理和持证上岗制度。坚持“亮证”执法,主动出示执法证件、表明身份,做到行政执法主体取信于民。加强行政执法人员培训和管理,提高诚信执法理念和能力。严禁行政执法辅助人员从事行政处罚、行政强制等决定工作,严禁行政执法辅助人员从事调查取证、技术鉴定等认定工作,严禁向行政执法辅助人员转移其他法定职责。

(二)优化行政执法方式。坚持教育与执

法相结合。注重执法礼仪培训,加强执法文明用语、执法行为规范,尊重行政相对人的人格尊严,严禁粗暴执法、野蛮执法。推行行政指导和说理式执法等柔性执法方式,运用走访约见、警示、告诫、行政建议等方式开展工作,增强执法方式的可接受性。

(三)促进程序公正。健全完善行政执法公示和告知制度,依法依规公示和告知苏州市旅游局法定职权、裁量标准、执法结果等内容。增强文书说理的针对性,从程序处置、证据采集、事实认定和实体处理等方面进行说理和论证。对于行政相对人质疑和申辩的主张要重点进行回应和说服。认真开展行政执法案卷评查,强化行政执法证据管理,严禁以利诱、欺诈等非法手段获取执法证据。

(四)扎实推进依法行政行政执法责任制。对行政执法中的失信行为,坚持有责必纠、有责必问。对有关行政执法人员,根据过错形式、危害大小、情节轻重,依法给予批评教育、离岗培训、调离执法岗位、取消执法资格等处理。对实施违法或者不正当行政执法行为的,依法依规给予相应处分;涉嫌犯罪的,依法移送司法机关处理。

(五)强化行政执法监督。拓宽监督渠道,向社会公布办公地址、投诉监督电话和门户网站网址,开通政务微博、微信,健全完善行政执法监督举报制度。支持新闻媒体对违法行为或者不正当行为进行曝光,自觉接受人民群众监督。

(六)严格依法行政考核。市旅游局每年对各市区旅游部门组织依法行政考核,表彰先进,鞭策后进。各市区旅游部门内设法制职能处室应加强本单位内部的依法行政考核工作。

各市区旅游主管部门接此通知后,认真传达学习,抓好贯彻落实,加快建设职能科学、权责法定、执法严明、公开公正、廉洁高效、守法诚信的法治机关。

## 常熟市旅游系统高标准抓好旅游安全工作

1月30日,为切实增强做好旅游系统安全生产工作的责任感和使命感,准确把握常熟市旅游安全生产工作面临的新情况、新特点,时刻保持清醒的头脑,努力从根本上解决影响安全生产薄弱环节和重点、难点问题,全面提升该市旅游系统安全生产工作水平,常熟市旅游系统召开安全生产工作会议。常熟市人民政府副市长许浩,苏州市旅游局综合法规处处长姜必高到会指导;该市旅游系统各景区、各旅行社、各星级宾馆、各农家乐等企业法人(分管安全生产的领导)共约120人参会。

常熟市旅游局党委书记、局长唐晓对2017年全市旅游系统安全生产工作进行全面总结。2017年,该市高度重视,机关合力落实,强化“一岗双责”,落实安全监管,加强专项整治,强化隐患排查,强化队伍建设,开展教育培训,认真开展“旅游安全生产月”活动,抓好各黄金周旅游安全工作,做好重大活动旅游安保工作,加强日常监管,突出细节未稍工作。

2018年,该市深入贯彻党的十九大精神,深入贯彻“安全第一、预防为主”的方针,积极开展“安全生产月”活动,继续抓好旅游安全生产工作宣传教育工作,指导旅游企业完善安全生产制度和应急预案。

许浩讲话时指出:要认清形势,强化意识,增强做好旅游安全工作的紧迫感,转变作风,强化领导,增强做好旅游安全工作的责任感;注重效益,强化管理,增强做好旅游安全工作的危机感等三方面强调抓好旅游安全工作重要性,要求全市旅游系统扎实工作,锐意进取,攻坚克难,为推动全市全域旅游健康发展,确保全市2018年旅游安全生产工作平稳。

沙家浜景区副总经理顾永忠、隆力奇生态旅游服务有限公司常务副总潘万松、中江皇冠假日酒店副总经理、翠川旅行社葛艳等代表旅游景区、工业旅游区、星级酒店、旅行社作了交流发言。纷纷表示,在新年度工作中要以如履薄冰、如临深渊的姿态抓好制度落实,以契而不舍、持之以恒的毅力盯着安全目标不放松,将旅游安全生产工作作为旅游工作中重中之重,抓紧抓实。

苏州市旅游局综合法规处处长姜必高为与会人员作《苏州旅游安全形势与对策》报告。

## 苏州市召开旅游条例修订起草工作小组会议



2月6日,苏州市旅游局组织召开《苏州市旅游条例》修订起草工作小组会议,研究讨论起草小组工作职责、具体分工以及时间进度表等相关具体工作。

会上,起草小组成员认真学习局党组书记、局长朱国福在局党组会上关于条例修订工作的重要讲话精神,明确起草小组主要负责完成条例修改草案的各项起草工作;对照分工协调各自条线、板块的意见收集以及相关职能部门、专家的对接协调工作。与会人员围绕条例修改,结合部门职责,工作实际谈了具体想法。

会上,苏州市旅游局副局长、起草小组常务副组长李斌指出,条例修订要坚持问题导向原则,正确处理问题导向与经验总结的关系,只有发现问题、解决问题,才能形成闭环,条例可操作性才更强。同时,要吃透上位法、兄弟城市的相关法律法规精神实质;吃透原条例精神;吃透各条线、板块的工作职责,齐心协力,全力以赴,按时保质保量完成好条例修订工作。

## 苏州市旅游联合执法检查 营造春节假日和谐旅游环境

近日,苏州市旅游局联合市公安局、工商、交通和物价等部门对全市旅游市场秩序重点领域进行了巡查。

本次节前检查重点检查内容包括:旅行社超范围经营、不签订旅游合同、发布虚假广告、未经游客同意转团或拼团、变更行程、以不合理的低价诱导、欺骗游客等违法违规行为;旅游购物场所诱骗购物、强制交易、商品不明码标价、价格欺诈、偷税漏税和售卖假冒伪劣产品等违法违规行为;景区周围乱



乱公共秩序、寻衅滋事、敲诈勒索、强迫交易、招摇撞骗等违法违规行为。

市旅游局发文要求全市旅游行政管理部门从2月1日起开展为期半个月的节前旅游市场秩序专项检查行动。希望通过多部门、全方位的节前综合检查巡查,有效震慑全市旅游市场的违法乱象,及时净化春节旅游市场环境,切实维护好春节假日苏州市旅游市场秩序,保障市民游客合法权益。

## 吴中区部署旅游安全工作确保春节旅游安全

1月31日,为总结2017年旅游安全及景区管理工作,部署2018年旅游安全、春节假日旅游,以及SA景区复核迎检工作,吴中区召开旅游安全、SA复核迎检工作会议。吴中区政府副区长周黎敏、区旅委部分成员单位、旅游企业参加此次会议。

会上,吴中区旅游局通报2017年全区旅游安全及景区管理工作,部署2018年全区旅游安全以及SA复核迎检工作。木渎镇、胥口镇、金庭镇重点交流旅游安全保障及春节假日旅游工作,东山镇、越溪街道、

太湖集团重点交流SA复核迎检工作。有关镇(区、街道)向区政府递交《旅游安全工作责任书》。

最后,周黎敏讲话时指出:一方面,要以保障广大游客安全为责任担当,营造安全有序的旅游发展环境,要增强做好旅游安全工作的紧迫感、责任感、危机感,各地、各部门要层层履行职责,确保各项旅游安全工作落到实处,近期重点要加强春节假日安全检查和事故防控。另一方面,以擦亮SA名片为工作重心,打造深受游客欢迎的高品

质旅游区,做到认识再提高,问题再梳理,责任再落实,切实将复核迎检工作摆上重要议程,提升全区旅游软硬件建设水平,形成高效的旅游长效管理机制。

本版由苏州市旅游局协办

(本版由本刊记者陈鹤嘉 陈东兵采写组编)