

旅游领域基层政务公开标准指引

一、目的依据

为进一步提高旅游领域基层政务公开工作标准化规范化水平，保障人民群众知情权、参与权、表达权、监督权，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅印发〈关于全面推进政务公开工作的意见〉的通知》《国务院办公厅关于印发开展基层政务公开标准化规范化试点工作方案的通知》《国务院办公厅关于全面推进基层政务公开标准化规范化工作的指导意见》有关要求，制定本指引。

二、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，推动高质量发展，坚持以人民为中心深化政务公开，充分发挥政务公开在建设法治政府、服务型政府等方面的促进作用，认真落实党中央、国务院关于全面推进政务公开和优化政务服务的决策部署，围绕权力运行全流程、政务服务全过程，积极推进旅游领域基层政务公开标准化规范化，推动政府决策和管理服务更加规范，进一步提高公开透明度和公众参与度，为国家治理体系和治理能力现代化提供有力支撑。

三、总体要求

开展基层政务公开标准化规范化工作，是运用标准化手段推进政务公开工作的重要举措，对于深化基层政务公开，提高行政效能，全面提升基层政务公开和政务服务水平，具有重要意义。本指引围绕旅游监管工作中与群众关系密切的行政行为和公共服务事项，对基层公开事项及公开标准作出规范化要求。各级文化和旅游行政部门要高度重视基层政务公开工作，充分发挥组织、指导和监督作用，认真抓好本指引的贯彻落实，推动本地区旅游领域基层政务公开标准化规范化水平提升。

四、适用范围

本指引适用于县级（市辖区、县级市）文化和旅游行政部门组织开展政务公开工作。

五、编制原则

编制本指引主要遵循以下原则：

（一）坚持依法依规。根据旅游领域法律法规、部门规章、规范性文件，全面梳理与群众关系密切的行政行为和服务事项（详见附件《旅游领域基层政务公开标准目录》，以下简称《标准目录》），明确公开工作机制、流程、方式等规范及要求，维护群众合法权益。

（二）促进利民便民。立足基层文化和旅游行政部门直接联系服务群众和企业的实际，结合部门工作特点，积极探索高效、便捷的公开方式，及时、准确公开需要大众广泛知晓的行政行为和服务事项信息，让群众看得到、听得懂、易

获取、能监督、好参与。

（三）鼓励创新发展。支持各地结合区域特点，将提升旅游领域政务公开标准化规范化水平与推动政府职能转变、行政审批制度改革、“放管服”改革等对接融合，细化拓展政务公开内容，探索创新工作机制和方式方法。

（四）实施动态调整。根据法律法规规章的颁布、修改、废止、解释情况，机构、职能调整情况，基层具体实践情况及群众反馈意见建议，对政务公开标准目录进行动态调整和更新，不断适应旅游业发展和人民群众需要。

六、公开事项

《标准目录》明确了政策文件、公共服务、监督检查、行政处罚等4类一级公开事项，明确了法律法规、规章及规范性文件、旅游规划、A级旅游景区基本情况、旅行社名录、旅游厕所建设情况、旅游提示警示信息、旅游安全应急处置信息、旅游市场举报投诉信息、文明旅游宣传信息、随机抽查事项清单、对旅行社的随机抽查、对导游的随机抽查、对在线旅游经营者的随机抽查、对旅行社违法行为的行政处罚、对导游违法行为的行政处罚、对在线旅游经营者违法行为的行政处罚等17项二级公开事项。同时，《标准目录》规范了每一事项的公开内容、公开依据、公开时限、公开主体、公开渠道和载体、公开对象、公开方式和公开层级。各级相关部门单位应在《标准目录》基础上，结合本地区具体工作进行细化和补充完善。

七、公开工作规范

（一）加强政府信息主动公开。各地要按照本指引及《标准目录》要求，对照地方权责清单和基层实际，依照“公开为常态、不公开为例外”的原则，梳理和编制符合本地实际的旅游领域基层政务公开标准目录。各省（区、市）也可参照本指引及《标准目录》格式编制旅游领域省级政务公开标准目录。基层政务公开主体应按照决策、执行、管理、服务、结果“五公开”工作要求，做好重要规划、重大政策的决策预公开，主动公开执行措施、责任分工、进展成效等信息。根据部门事权和职能，公开职责权限、执法依据、裁量基准、执法流程、执法结果等，规范行政裁量，促进执法公平公正。

（二）多渠道开展政策解读。各地要加强对基层政务公开工作的宣传引导和政策解读，重点做好《标准目录》应用的解读工作。加大政策解读力度，综合运用政府网站、政务新媒体等渠道，以群众喜闻乐见、具有地方特色的方式解读重要政策文件。重要行政行为和服务事项信息应通过基层政务服务中心、公开查阅点、便民服务站、社区/企事业单位/村公示栏等实体平台及政府网站予以公开。需要公众广泛知晓的信息应积极通过新闻发布会、报刊广电媒体、微博微信客户端等新媒体对外发布。对于针对特定群体的行政行为和服务事项，应探索实施精准推送。

（三）积极回应社会关切。各地要严格落实舆情处置回应责任，密切关注旅游领域的重点工作和社会公众关注的热

点问题等，积极回应，主动发声。对直接影响群众利益、社会关注度高的重要规划、重大政策措施等应公开征求意见，并认真研究吸纳、回应公众提出的相关建议。各级相关部门单位应建立健全政务舆情收集、会商、研判、回应、评估机制，明确舆情回应职责，围绕公众关切及时解疑释惑，发布权威信息。要建立健全协调联动、信息共享共商、快速应对机制，对涉及旅游工作的重大政务舆情及时妥善处置，助力防范化解重大风险。

八、组织实施

旅游领域基层政务公开工作实行四级联动、协同推进的工作机制。文化和旅游部负责统筹协调、业务指导；省级文化和旅游行政部门负责监督、评估本地区旅游领域基层政务公开工作；市级文化和旅游行政部门负责组织落实本辖区旅游领域基层政务公开工作；县级文化和旅游行政部门负责具体实施。

九、监督评价

市级文化和旅游行政部门应广泛收集公众对旅游领域基层政务公开工作成效的评价意见，持续改进，不断提升公众满意度和获得感。省级文化和旅游行政部门负责督促和检查评估工作，可根据需要委托第三方机构组织实施评估。文化和旅游部将对标准指引落实情况进行跟踪，了解各地区工作开展情况，适时组织经验做法交流及培训，并对工作成效突出的地方给予通报表扬。

