

郑州市旅游局文件

郑旅〔2016〕119号

郑州市旅游局

关于做好我市旅游行政调解工作的通知

各县（市）、区旅游局，机关各处室、局属各单位：

为深入推进服务型行政执法充分发挥行政调解在化解旅游纠纷，维护公众旅游权益的重要作用，根据《郑州市依法行政工作领导小组办公室关于推进行政调解工作的实施意见》（郑依法行政领办〔2016〕65号）要求，现就做好我市的旅游行政调解工作有关事项通知如下：

一、充分认识旅游行政调解工作的意义

行政调解是行政机关或者法律、法规授权的组织在职权范围内，根据法律、法规、规章和政策规定，通过协调和劝导，促使各方当事人平等协商、自愿达成协议、解决争议纠

纷的活动。行政调解工作是及时有效化解争议纠纷、促进社会和谐稳定的重要保障,也是我市推进服务型行政执法的重要内容。全市各级旅游管理部门要从建设法治政府、服务型政府的高度,按照服务型行政执法要求,积极转变行政执法理念,创新行政执法方式,采取有力措施,建立健全行政调解工作机制,增强行政调解能力,认真履行行政调解工作职责,全面提升行政调解工作水平。

二、全面掌握行政调解工作的范围、主体和程序

(一) 旅游行政调解范围

1. 法律、法规、规章规定可以调解的旅游管理部门与公民、法人或者其他组织之间产生行政争议。

2. 公民、法人或者其他组织之间产生的与旅游行政管理有直接关系的民事纠纷。

(二) 行政调解原则

1. 自愿原则。应充分尊重各方当事人的自愿,保障当事人充分真实的表达自己的意愿和诉求的权利,公平公正地调处争议纠纷,不得强迫当事人接受调解方式或者调解结果。

2. 合法原则。遵循法律、法规、规章的规定,不得损害国家利益、公共利益和他人合法权益。不得以行政调解代替行政执法,行政调解不得收取任何费用。

3. 公正原则。兼顾各方当事人的合法权益，平等协商处理利益纠纷，体现公平正义。旅游管理部门作为当事人一方时，与行政相对人的地位平等。

4. 效率原则。简化程序、方便群众、注重效果，讲究调解艺术和调解方法，促成各方当事人自愿达成、自觉履行调解协议，及时高效化解争议纠纷，实现“定纷止争、案结事了”。对不宜调解、调解不成或者当事人要求终止调解的，应当及时终止调解，依法作出处理或者引导当事人通过行政复议、诉讼、仲裁等法定途径解决。

（三）行政调解程序

行政调解程序可结合实际运用简易程序和一般程序。

简易程序运用于案情简单、当场能够解决的争议纠纷。旅游管理部门在运用简易程序调解案件时，应当简化、优化操作流程：对能够当场达成调解协议的，可以事先制作格式化调解协议，方便调解人员和纠纷当事人；对能够即时履行、案结事了的案件，也可以不制作行政调解协议，但应当及时登记案件基本情况、保留工作日志和电子记录等原始资料。

一般程序运用于案情复杂、当场不能解决的争议纠纷。一般程序通常包括以下步骤：

1. 启动。旅游管理部门可以依职权启动行政调解，也可以依申请启动行政调解。依职权启动行政调解的，必须征得

各方当事人同意；依当事人申请启动行政调解的，必须征得另一方当事人同意。

2. 受理。依职权启动行政调解的，经双方当事人同意后即为受理。当事人申请行政调解的，可以书面或者口头提出。口头提出的，由行政机关记入笔录。行政机关收到行政调解申请后，对于符合调解范围和条件的，应当当场立即受理；对于不能立即受理的，应当在自申请之日起3日内决定是否受理。决定受理的，应当告知当事人调解的时间、地点和注意事项等；不予受理的，应当告知当事人理由。

3. 调处。主持行政调解时，应及时告知当事人依法享有的权利、遵循的程序及相关事项。调解过程中，要认真听取各方当事人的陈述、申辩和质证，分析归纳各方争议的焦点，依据法律、法规、规章及有关规定，对当事人进行说服、劝导，引导争议各方达成谅解。旅游管理部门应当制作调查笔录，全面客观记载调解的过程和内容。对争议纠纷基本事实有异议的，可采取听证、现场调查等方式调查取证。

4. 结案。各旅游管理部门应当在受理调解之日起30内结案。调解达成协议的，应签订行政调解协议书。行政调解协议书内容包括当事人的基本情况、调解事项、查证的事实、调解结果、各方当事人的签名或盖章等，行政调解书应加盖行政机关印章。对有关民事纠纷经行政调解达成协议的，当事人可以依法申请公证机关公证，或者申请人民法院确认效

力。经调解无法达成协议或者一方当事人不愿意继续调解的，行政机关应当及时终止调解，依法做出处理或者引导当事人通过行政复议、诉讼、仲裁等途径解决纠纷。

法律、法规、规章对行政调解范围、程序、时限等有明确规定的，从其规定。

三、加强领导，抓好落实

(一) 加强组织领导。要围绕旅游管理部门行政调解重点工作，明确分管领导和工作机构，定期听取行政调解工作汇报，及时研究解决机构人员、经费投入、制度保障等方面存在的问题和困难，为开展行政调解提供必要工作条件。

(二) 明确职责分工。旅游管理部门要把行政调解作为重要职责，建立主要领导负总责、法制机构牵头、相关业务处室为主要调解力量的工作体制，配备专兼职行政调解人员。

(三) 注重研究交流。旅游管理部门要注意收集汇总行政调解中存在的问题、难题，及时研究、加强交流，充分听取群众意见，宣传推广典型经验，不断提高行政调解工作实效。

- 附件：1. 郑州市旅游局行政调解工作领导小组名单
2. 郑州市旅游局行政调解依据目录

2016年11月10日



附件 1

郑州市旅游局行政调解工作领导小组名单

根据《郑州市依法行政工作领导小组办公室关于推进行政调解工作的实施意见》（郑依法行政领办〔2016〕65号）要求，为保障行政调解工作顺利有序开展，成立郑州市旅游局行政调解工作领导小组，人员名单如下：

组 长：胡家安

副组长：张陆军

成 员：机关各处室、局属各单位负责人

领导小组下设办公室，办公室设在局政策法规处，具体负责行政调解的日常工作。

附件 2

郑州市旅游局行政调解依据目录

序号	依据	具体条款和内容	类型
1	《中华人民共和国行政强制法》	<p>第四十二条 实施行政强制执行，行政机关可以在不损害公共利益和他人合法权益的情况下，与当事人达成执行协议。执行协议可以约定分阶段履行；当事人采取补救措施的，可以减免加处的罚款或者滞纳金。</p> <p>执行协议应当履行。当事人不履行执行协议的，行政机关应当恢复强制执行。</p>	法律
2	《中华人民共和国旅游法》	<p>第九十二条 旅游者与旅游经营者发生纠纷，可以通过下列途径解决：</p> <p>（一）双方协商；</p> <p>（二）向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解；</p> <p>（三）根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；</p> <p>（四）向人民法院提起诉讼。</p> <p>第九十三条 消费者协会、旅游投诉受理机构和有关调解组织在双方自愿的基础上，依法对旅游者与旅游经营者之间的纠纷进行调解。</p>	法律

3	《中华人民共和国行政复议法实施条例》	<p>第五十条 有下列情形之一的，行政复议机关可以按照自愿、合法的原则进行调解：</p> <p>（一）公民、法人或者其他组织对行政机关行使法律、法规规定的自由裁量权作出的具体行政行为不服申请行政复议的；</p> <p>（二）当事人之间的行政赔偿或者行政补偿纠纷。</p> <p>当事人经调解达成协议的，行政复议机关应当制作行政复议调解书。调解书应当载明行政复议请求、事实、理由和调解结果，并加盖行政复议机关印章。行政复议调解书经双方当事人签字，即具有法律效力。</p> <p>调解未达成协议或者调解书生效前一方反悔的，行政复议机关应当及时作出行政复议决定。</p>	行政法规
4	《旅游投诉处理办法》	<p>第十六条 旅游投诉处理机构处理旅游投诉，除本办法另有规定外，实行调解制度。</p> <p>旅游投诉处理机构应当在查明事实的基础上，遵循自愿、合法的原则进行调解，促使投诉人与被投诉人相互谅解，达成协议。</p>	部门规章
5	《中共中央办公厅国务院办公厅印发〈关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见〉的通知》（中办发〔2015〕60号）	<p>把行政调解作为各级政府和有关部门的重要职责，建立由各级政府负总责、政府法制机构牵头、各职能部门为主体的行政调解工作体制，明确行政调解范围，规范行政调解程序。</p>	规范性文件

6	<p>国务院关于加强法治政府建设的意见（国发〔2010〕33号）</p>	<p>23. 健全社会矛盾纠纷调解机制。要把行政调解作为地方各级人民政府和有关部门的重要职责，建立由地方各级人民政府负总责、政府法制机构牵头、各职能部门为主体的行政调解工作体制，充分发挥行政机关在化解行政争议和民事纠纷中的作用。完善行政调解制度，科学界定调解范围，规范调解程序。对资源开发、环境污染、公共安全事故等方面的民事纠纷，以及涉及人数较多、影响较大、可能影响社会稳定的纠纷，要主动进行调解。认真实施人民调解法，积极指导、支持和保障居民委员会、村民委员会等基层组织开展人民调解工作。推动建立行政调解与人民调解、司法调解相衔接的大调解联动机制，实现各类调解主体的有效互动，形成调解工作合力。</p>	<p>规范性文件</p>
7	<p>《河南省全面推进依法行政工作领导小组办公室关于做好 2016 年度全省推进服务型行政执法建设工作的通知（豫依法行政领办〔2016〕5 号）</p>	<p>（二）3. 稳步推进行政调解。行政调解是及时、有效化解争议纠纷，促进社会和谐稳定的有效手段，也是服务型行政执法的重要方式。</p>	<p>规范性文件</p>

