

文化和旅游部依法分类处理信访诉求清单

通过依法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。本清单对文化和旅游部主要信访事项处理的法定途径、法律依据进行了梳理,为信访部门开展信访工作以及信访人依法维护自身权益提供参考。

一、申诉求决类投诉请求

申诉求决是指公民、法人或其他组织依照法律法规和组织章程规定,向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉,要求重新做出处理和解决矛盾纠纷。

(一) 不服文化和旅游部门作出的行政许可

1. 具体投诉请求:不服文化和旅游部门作出的演出市场、艺术品市场、旅游市场管理等行政许可行为。
2. 法定途径:行政复议、行政诉讼。
3. 主要依据:《中华人民共和国行政许可法》《中

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》
《中华人民共和国非物质文化遗产法》《中华人民共和国
旅游法》《营业性演出管理条例》《互联网上网服务营业
场所管理条例》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《旅
游行政许可办法》《营业性演出管理条例实施细则》《艺
术品经营管理办法》《娱乐场所管理办法》《旅行社条例
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》等。

（二）不服文化和旅游部门作出的行政处罚行为

1. 具体投诉请求：不服文化和旅游部门对违反文化和
旅游领域法律、法规和规章规定的行为作出的行政处罚行
为。

2. 法定途径：行政复议，行政诉讼。

3. 主要依据：《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》
《中华人民共和国公共图书馆法》《中华人民共和国非物
质文化遗产法》《中华人民共和国旅游法》《娱乐场所管
理条例》《营业性演出管理条例》《互联网上网服务营业
场所管理条例》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《中
国公民出国旅游管理办法》《文化市场综合行政执法管理
办法》《娱乐场所管理办法》《营业性演出管理条例实施
细则》《互联网文化管理暂行规定》《艺术品经营管理办
法》《社会艺术水平考级管理办法》《大陆居民赴台湾地

《旅游管理办法》《旅行社条例实施细则》《旅游行政处罚办法》《导游管理办法》《旅行社责任保险管理办法》《旅游安全管理办法》等。

（三）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而导致其合法权益受损，投诉旅行社、导游等旅游经营者、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文化和旅游部门投诉），行政调解，仲裁，民事诉讼。

3. 主要依据：《中华人民共和国旅游法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国侵权责任法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国仲裁法》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《旅游投诉处理办法》《旅行社责任保险管理办法》等。

（四）艺术考级活动投诉

1. 具体投诉请求：考生因考级活动程序、内容、考试、考官、成绩等问题或由此导致的合法权益受损，投诉考级机构或承办单位。

2. 法定途径：属地投诉（向报考的考级机构所在地、活动发生地的文化和旅游部门投诉），行政调解，仲裁，民事诉讼。

3. 主要依据：《中华人民共和国行政复议法》《中华

《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国侵权责任法》《中华人民共和国仲裁法》《社会艺术水平考级管理办法》等。

（五）文化和旅游系统机关、事业单位工作人员对所在单位作出的人事处理决定不服

1. 具体投诉请求：文化和旅游系统机关公务员、事业单位工作人员对涉及本人的考核结果、处分决定等人事处理不服。

2. 法定途径：复核、申诉。

3. 主要依据：《中华人民共和国公务员法》《事业单位人事管理条例》《公务员申诉规定（试行）》《事业单位工作人员申诉规定》《事业单位工作人员处分暂行规定》等。

（六）文化和旅游系统职工与所在单位之间发生的劳动人事争议

1. 具体投诉请求：文化和旅游系统职工与所在单位之间在劳动合同、辞职辞退、工资福利、经济补偿、社会保险等方面发生的争议问题。

2. 法定途径：行政调解、劳动仲裁、民事诉讼。

3. 主要依据：《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》《事业单位人事管理条例》《劳动人事争议仲裁办案规则》《人事争议处理规定》《事业单位工作人员申诉规定》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）检举控告违法行为，要求文化和旅游部门做出行政处罚

1. 具体投诉请求：要求文化和旅游部门对违反文化和旅游领域法律、法规和规章尚未构成犯罪的行为作出行政处罚。

2. 法定途径：行政处罚。

3. 主要依据：《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国旅游法》《娱乐场所管理条例》《营业性演出管理条例》《互联网上网服务营业场所管理条例》《旅行社条例》《导游人员管理条例》《中国公民出国旅游管理办法》《文化市场综合行政执法管理办法》《娱乐场所管理办法》《营业性演出管理条例实施细则》《互联网文化管理暂行规定》《艺术品经营管理办法》《社会艺术水平考级管理办法》《旅行社条例实施细则》《旅游行政处罚办法》《导游管理办法》《旅行社责任保险管理办法》《旅游安全管理办法》《国家级文化生态保护区管理办法》等。

（二）检举控告文化和旅游系统单位劳动保障违法行为

1. 具体投诉请求：反映文化和旅游系统单位不与员工

签订劳动合同，不按规定缴纳社会保险费，擅自延长工作时间等。

2. 法定途径：行政处罚、劳动监察。

3. 主要依据：《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）检举文化和旅游系统党员干部违纪违规问题

1. 具体投诉请求：反映文化和旅游系统党员干部违反党的政治纪律、组织纪律、廉洁纪律、群众纪律、工作纪律、生活纪律以及中央“八项规定”精神等方面的规定和要求。

2. 法定途径：纪律检查。

3. 主要依据：《中国共产党章程》《中国共产党党内监督条例》《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》《纪检监察机关处理检举控告工作规则》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，依法公开由其在履行行政管理职能过程中制作或者获取的以一定形式记录、保存的信息。

（一）认为文化和旅游部门不依法履行政府信息公开义务

1. 具体投诉请求：反映文化和旅游部门未按照要求主

动公开政府信息或者对政府信息公开申请不依法答复处理。

2. 法定途径：向政府信息公开工作主管部门举报。

3. 主要依据：《中华人民共和国政府信息公开条例》。

(二)认为文化和旅游部门在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益

1. 具体投诉请求：反映文化和旅游部门在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益。

2. 法定途径：向上一级行政机关或者政府信息公开工作主管部门投诉、举报，行政复议，行政诉讼。

3. 主要依据：《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国政府信息公开条例》。