附件2

大武口区文化旅游局公共服务事项目录

编制单位：大武口区文化旅游局

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 事项名称 | 职权类型 | 备注 |
| 项目 | （子项） |
| 1 | 旅游纠纷处理 |  | 其他类别 | 未进驻 |
| 2 | 单位内部设立印刷厂登记 | 打字复印 | 其他类别 | 已进驻 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：1.“事项名称”应与本级“权力清单”、“责任清单”及“行政职权事项清理调整意见”相一致，如果清单和调整意见中没有该事项，但该事项在实际工作中存在的，则按照实际填写；

1. “职权类型”应与本级“权力清单”、“责任清单”及“行政职权事项清理调整意见”相一致；
2. “事项类别”包括政策支持类、法律和信息查询类、知识产权保护类、就业技能培训类、公共教育类、劳动就业类、社会保障类、医疗卫生类、住房保障类、文化体育类、扶贫脱贫类、年检年审、资格证明以及其他类；
3. “备注”中表明该事项已进驻、拟进驻、未进驻。

附件3

旅游纠纷处理信息表

|  |  |
| --- | --- |
| 事项名称 |  旅游纠纷处理  |
| 事项编码 |   |
| 事项类别 |  其他类别 |
| 职权类型 |  其他类别 |
| 办理类型 |  承诺件 |
| 是否纳入政府购买服务 |  |
| 办理主体 |  大武口区文化旅游局 |
| 申请主体 |  企业或个体 |
| 申请条件 | 1.消费者在签订合同后，享受旅行社服务过程中，遇到旅游服务质量问题，合法权益受损。2.有关法律、行政法规规定的其他条件。 |
| 数量限制 |  无 |
| 设定依据 | 【法律】《中华人民共和国旅游法》（2013年）　 第九十一条 县级以上人民政府应当指定或者设立统一的旅游投诉受理机构。受理机构接到投诉，应当及时进行处理或者移交有关部门处理，并告知投诉者。　　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：　　（一）双方协商； （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；　　（三）根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；　　（四）向人民法院提起诉讼。　　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。 |
| 申报材料 | 1.被投诉旅行社的名称、导游姓名。2.请求人的姓名、性别、国籍、职业、年龄及团队名称、地址、电话。3.投诉请求和根据的事实、理由与证据。4.证据是指游客与旅行社签定的合同、旅游行程安排表、发票等相关资料的复印件。 |
| 服务表格 | 旅游纠纷处理办理流程 |
| 收费依据和标准 |  不收费 |
| 法定期限 |  60个工作日 |
| 承诺期限 |  8个工作日 |
| 特殊环节 |  无 |
| 事项公示 | 宁夏政务服务网、大武口区文化旅游网  |
| 办理地点 | 石嘴山市政务中心负一层24号窗口 |
| 联系电话 | 窗口受理电话：0952-2688701大武口区文化旅游局办公室电话：0952-2033673 |
| 监督电话 | 0952-2030966 |
| 办理查询 |  申请人可通过宁夏政务服务网、石嘴山市政务服务大厅窗口电话、手机APP客户端、石嘴山市政务服务大厅窗口等方式查询公共服务事项的办理进程。 |
| 在线办理链接 | 无 |

附件4

旅游纠纷处理办理流程

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 程 序 | 责任单位及责任人 | 工作内容 | 办结时限 |
|  受 理 | 大武口区文化旅游局赵钰滢 15909523579 |  对申诉材料依法进行受理。 |  1个工作日 |
|  审 查 | 大武口区文化旅游局杨立学 13895023211赵钰滢 15909523579 |  按照法定的条件和程序对申诉材料进行审查，提出审查意见。 |  6个工作日 |
|  决 定 | 大武口区文化旅游局局长 蔡燕 13995162780 |  作出申诉处理的决定，信息公开。 |  1个工作日 |
| 事后监管 | 大武口区文化旅游局赵钰滢 15909523579 |  加强后续监督管理工作。 |  日常监管 |
| 备 注 |  1.法定期限为 60 个工作日； 2.优化办事流程后承诺期限8个工作日 |