



近日,中宣部、司法部、全国普法办联合印发《关于表彰2016—2020年全国普法工作先进单位、先进个人和依法治理创建活动先进单位的决定》,对“七五”普法中涌现出的先进集体和个人进行表彰,其中文化和旅游系统4家单位和3名个人获评先进。本期刊发其中两位的事迹。

用情普法“润”人心 为“诗和远方”护航

——记福州市文化和旅游局政策法规与行政审批处处长刘文海



刘文海在办公室

□ 李金枝 文/摄

研究制定《福州市文化和旅游局系统第八个五年普法规划实施方案》《贯彻落实〈法治福州建设规划(2021—2025年)〉责任分解表》《2022年福州市文化和旅游局“谁执法谁普法”责任清单》,明确细化各项普法工作的任务和完成时限,响应福州创建“全国法治政府建设示范市”号召,组织全市文旅系统开展宣传普法工作……近段时间,福州市文化和旅游局政策法规与行政审批处处长刘文海马不停蹄,为普法而忙碌。

“这次能获得全国‘七五’普法先进个人,是对我多年来坚持普法工作的高度肯定,我感到非常荣幸。但这份荣誉不仅属于我个人,而是福州市文化和旅游局共同努力的结果。”刘文海谦虚地说。

自2016年“七五”普法工作启动以来,刘文海牢记一名“普法人”的使命,脚踏实地、主动作为,把普法工作纳入重要日程,用心用情普法,争当普法排头兵;搭建普法桥梁,积极引导各业务处室、各基层单位创新普法方式,增强普法效果,让市民和游客知法、尊法、懂法、守法、用法,助力福州市文化和旅游局领域的法治建设工作不断取得新进展,为“诗和远方”保驾护航。

苦练内功,争当普法排头兵

2006年,为扎实推进文化和旅游局“七五”普法工作,福州市文化和旅游局(原市文化广电新闻出版局)成立了“七五”普法工作领导小组,下设的办公室就挂靠在局政策法规与行政审批处,这对于刚刚走上处长的刘文海来说,是一个大考验。

“2002年,我在文化市场管理处

工作时,就一边执法一边参与普法工作,后来到局派驻福州市行政服务中心的审批窗口工作,也是在一边办理审批业务,一边向来办理行政许可申请的企业和市民普法。到了局政策法规与行政审批处,工作中遇到的挑战是人手不足等问题。”刘文海回忆道,当时,他们要面对文化和旅游局系统中的多个单位,组织开展普法宣传工作,事多任务重。

“打铁还需自身硬。”为了更好地服务普法工作,刘文海充分利用碎片化时间,联系实际制定学习计划,认真学习各项法律法规,练就扎实的法律功底,争当普法工作的“排头兵”。在学习之余,他还将常用的法律法规规章文件整理汇编成册,供全市文化和旅游局干部职工学习使用。“不做普法工作的‘门外汉’,必须苦练内功,把普法的相关内容熟记于心。”刘文海说。

在自己学好的同时,他还牵头制定了局领导干部学法用法制度,将领导干部的学法情况列为干部学习考核的重要内容,购置了《公共文化服务保障法解读》等普法手册,组织带领干部职工一起学“法”。每当有新的法律法规出台,他总是第一时间传达给福州市文化和旅游局各处室及相关单位,组织大家认真学习。此外,每年,刘文海都会组织不少于2次的法律知识学习或法制讲座,组织机关干部参加庭审旁听活动,组织干部职工参加法律知识测试以及法律知识竞赛活动等,在全市文化和旅游局掀起了学“法”热潮。

“通过组织集中学习、自学或集中培训等形式,大家的法律素养不断提高,并应用到工作中,积极做好普法工作,不断提升依法行政水平。”刘文海说,“七五”普法以来,福州市文

化和旅游局各职能处室、福州市文化市场综合执法支队所做出的具体行政行为均为合法、适当的,没有发生过一起侵害企业和群众利益的事件。

搭建桥梁,创新方式增实效

随着现代化信息技术的发展,人们获取信息的方式也在不断变化。每年,刘文海都要制定全局的“谁执法谁普法”责任清单和年度全市普法工作计划,他一直在思考,如何让普法更有效?“在新形势下,普法工作也要推陈出新,要改变原来传统单一的宣传方式,向多元化立体化方向转变,不断丰富宣传载体,增强普法实效,让更多的人懂‘法’。”刘文海说。

为此,他根据“谁执法谁普法”的工作要求,指导各业务处室和相关单位创新普法形式,依托“周周有戏”“激情广场大家唱”“相约九日台”等文化惠民品牌活动,结合海峡两岸民俗文化节、社会治安综合治理宣传月、“文化和自然遗产日”等文化和旅游活动,推动普法宣传进企业、进公园、进农村、进校园、进社区、进景区等,组织开展多种形式、群众喜闻乐见的普法宣传活动,让普法宣传走进千家万户。

2020年9月初,福州市文化和旅游局联合福州大剧院等单位在福州西湖公园等地主办了“大美园林·非遗闹剧”大型主题文化系列活动。其间,不仅上演了《牡丹亭》《白蛇传·游湖》《武家坡》等传统经典剧目,还有以扫黑除恶为主题的歌舞剧表演、以教人向善为目的的评话曲艺表演。“很多看似枯燥晦涩的法律条款,通过生动形象的文艺表演,以润物无声的方式让人们自然而然地接受,这样的普法最有实效。”刘文海说。

与此同时,刘文海还充分发挥福州文化和旅游局系统的人才、阵地和创作优势,不断整合资源,会同相关处室组织福州市文艺院团和广大文艺工作者,将文艺创作与普法相结合,推出了一系列优秀作品。如,福州市图书创作创作的《走进图书馆,走近图书馆》作品,获第十六届全国法治动漫微视频作品征集展示活动一等奖;福州评话曲艺创作所创作的福州评话《煮面一碗一千元》,荣获“福州市2019年度优秀法治文艺作品”语言类二等奖。

近年来,在文化和旅游局发展过程中,一些典型案例引起社会广泛关注。刘文海因势利导,每年都会结合办理的行政处罚案件编写10篇以上普法案例,在本地主要报纸上以案释法,开展普法宣传。他积极参与福州广播电台“政风行风热线”、先锋944福州新闻广播“我执法我普法”栏目,并担任节目嘉宾,直接向广大市民进行文化和旅游局领域的法规普法宣传。“2019年,‘我执法我普法’栏目通过广播和网络,直播福州市文化市场综合执法支队开展旅游市场执法检查的情况。我和执法支队有关领导、业务骨干在直播间进

行现场解说,直播当天吸引了29.48万人次收看,创下该栏目开办以来的收视率新高,取得了良好的普法宣传效果。”刘文海说。

通过一系列举措,福州市文化和旅游局普法效果明显,文旅企业违法经营行为不断减少。据统计,“七五”普法期间,福州市文化和旅游局领域被立案处罚的行政案件共67件,创历史新高。

增强互动,学用结合入人心

随着社会的不断发展,人们的思想观念、行为方式都发生了变化。刘文海认为,作为一名普法工作者,应该在普法宣传的过程中增加互动环节,从原来的单方面灌输向学用结合的方向转变,让普法深入人心。

针对市民和游客关注的热点、难点问题,刘文海积极指导有关部门创新形式,组织开展有针对性的普法宣传活动;在“文化和自然遗产日”,采取线上直播+线下展演的形式,开展《非物质文化遗产法》《福建省非物质文化遗产条例》《福州市海上丝绸之路史迹保护条例》等宣传活动。

据了解,“七五”期间,福州市文化和旅游局向市民和游客分发各类普法手册3.5万本;举办线上平安综治有奖竞答活动,上线平安综治知识微博有奖转发活动,总阅读量达100万人次;通过“遇见福州”政务微博、微信、抖音、头条号等新媒体矩阵,开展法律知识科普活动,并与网友互动交流,参与人次超过1600万。“在普法宣传过程中,通过与市民和游客的互动交流,可以让‘法’更深入人心,让更多的人懂法守法。”刘文海说。

近年来,为提升行政执法能力和执法水平,福州市文化和旅游局不断加强与中西部地区文化和旅游局系统的交流。刘文海主动作为,积极推动福州市与云南省昆明市、玉溪市,江西省九江市等文化市场综合执法部门的普法交流活动。他不仅赴玉溪市开展执法交流,还积极组织两地文化市场执法人员培训班,并推动福州对口帮扶单位甘肃定西市参与执法培训活动。据统计,三年来,闽滇赣三省五地市、甘肃定西市文化市场执法人员累计有563人次参加各种培训交流活动,有效提高了执法人员的办案能力。

荣誉属于过去,未来任重道远。站在“十四五”新起点上,刘文海信心满怀。他表示,下一步,自己将加大学习力度,创新普法宣传方式,积极主动作为,推动福州文化和旅游局“八五”普法工作稳步开展,切实增强普法针对性和实效性,形成尊崇法律、学习法律、遵守法律、办事用法、遇事找法的法治文化氛围。

□ 王思超

在此次表彰的3名普法先进个人中,新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局政策法规处四级调研员邢雪梅名列其中。自2004年进入兵团外事局(兵团原旅游局旅游质量监督管理所归属该局)工作以来,她一直负责旅游执法与旅游投诉受理工作。工作中,她坚持群众利益优先,真心为旅游者排忧解难,赢得了上级部门以及游客的肯定。

如何快速有效地处理投诉?邢雪梅有自己的方法,那就是静下心来,耐心聆听游客的倾诉。

至今,她还清晰地记得自己处理的第一例投诉。那天,一名游客来到她的办公室,反映在旅行过程中因为拒绝参加自费项目和购物活动,受到导游的冷嘲热讽、言语侮辱,甚至导游还鼓动其他游客排斥她,给她造成严重的精神伤害。听完游客的投诉,邢雪梅立即联系涉事旅行社,并寻找带团导游。经了解,游客投诉的内容客观真实。最后,在邢雪梅的推动下,那家旅行社的负责人带着导游向游客道歉,事情得以圆满解决。

“学会聆听,投诉处理起来就能简单些。聆听的过程一定要耐心,要让游客将心里的不快倾诉出来。中途如有打断,游客可能会更加激动。”邢雪梅说。

邢雪梅认为,在执法过程中应坚持“处罚与教育相结合”,坚持公平公正、依法依规,维护好旅游者和旅行社双方的合法权益,让投诉方和被投诉方都信服,尽可能圆满地解决投诉。“处罚不是目的,而是要合理解决问题,推动旅行社合法合规经营,更好地发展壮大。”

“电话、邮件投诉以及我们在检查过程中获取的旅游企业的违规行为十分有限。随着新技术的发展,有的游客选择通过一些平台进行投诉,极易造成不利的舆情后果,我们的工作要适应这种变化。”邢雪梅说。

2019年8月,邢雪梅发现有游客通过网站发布了一条针对兵团某旅行社的投诉信息。她通过平台间接找到这名游客,原来,游客反馈的这家旅行社确实存在虚假宣传、导游擅自变更行程、强迫游客购物等行为。她随即联系到这家旅行社,通知该社终止导游活动,配合处理投诉和舆情,游客的诉求得以妥善处理,并删除了帖子。后来,这位游客表示:“现在,我才知道如果遇到旅行社存在违规行为,是可以找到文化和旅游局部门投诉的。这趟玩得太匆忙了,好多地方没去,以后我还会再到兵团旅游。”

疫情暴发以来,邢雪梅更忙了。因为疫情,旅游业务暂停,兵团多家旅行社接到了游客打来的退费电话,有要求全额退还团费的,有对只能退部分团费不理解的,还有要投诉旅行社的。邢雪梅耐心地接待每一位投诉者和咨询者,讲解相关的法律条款,争取得到游客的理解,将双方的损失都降到最低。

多年的实践,让邢雪梅意识到,哪里都可以成为普法现场。2018年9月,她开始了为期一年的支教工

做文旅市场秩序的「守护神」

——记新疆生产建设兵团文化体育广电和旅游局政策法规处四级调研员邢雪梅

作,支教的地方是位于南疆的第三师伽师总场幼儿园。

初到伽师总场,她参加了一场婚礼。她发现参加婚礼的维吾尔族妇女很多,她便利用这个机会讲解《妇女儿童权益保护法》。她还利用业余时间给当地妇女开讲座,讲解和旅游相关的法律法规,以及旅行中应注意的问题。

“我是政策法规处的工作人员,遇到有人受到不公平待遇,我总会第一时间给他们普法。不管是在哪里,只要遇到有人咨询,我会尽力地帮助,尽自己所能讲解有关的政策法规。即使遇到疑难,我也会留下联系方式,找到办法后再打电话告知。”邢雪梅说。

数据显示,“七五”普法期间,邢雪梅依法调处各类旅游投诉纠纷近1700起,为旅游者挽回经济损失近400万元,直接参与办理的行政处罚案件近100起,有效地净化了兵团文化和旅游市场环境,切实维护了新疆和兵团社会大局稳定。5年来,兵团文化和旅游市场未发生一起上访和社会治安事件。

“我只是做了我应该做的,依据职责做了力所能及的工作。作为一名政策法规处的干部,我希望为更多文化和旅游企业服务、为广大的游客服务,希望能进一步提升企业的服务质量以及游客的满意度。今后,我要将自己掌握的法律法规知识普及到更多企业和从业者。”邢雪梅说。

第二批国家级职业教育教师教学创新团队

文体旅游(二)共同体成立大会暨课题开题会举办

为推进第二批国家级职业教育教师教学创新团队共同体构建,促进共同体内各院校的课题研究,3月26日,由浙江旅游职业学院发起,文体旅游(二)共同体12所院校通过腾讯会议的形式,举办了第二批国家级职业教育教师教学创新团队文体旅游(二)共同体成立大会暨课题开题会。

会议邀请了国家教育行政学院学术委员会主任、教授邢晖,北京教育科学研究院职业教育研究所教授霍丽娟,金华职业技术学院党委委员、副校长、教授成军和浙江工业大学教育科学与技术学院副院长、教授刘晓作为课题开题评审专家,并由邢晖担任专家组组长。参与此次会议的人员包括12所共同体院校领导,人事处、教务处、科研处相关负责人,以及各团队负责人、课题负责人

及团队成员共80余人。会议由浙江旅游职业学院党委委员、副校长王方主持。

会议第一阶段为共同体成立大会,浙江旅游职业学院党委副书记、校长、教授杜兰晓致辞。杜兰晓首先祝贺12家院校立项国家级职业教育教师教学创新团队,总结组成协作共同体,对此次参会的专家、领导表示欢迎和感谢。她表示,浙江旅游职业学院作为此次的牵头单位,有基础、有平台、有决心做好“牵头抓总”的工作,希望各院校能够共同携手、共同努力,在教师团队建设和专业建设等方面,全方位为全国文体旅游类专业及院校作出探索和示范,结出硕果。

随后,协作共同体院校的人事处、教务处、科研处负责人代表发言。成都职业技术学院党委委员、

组织人事部部长杨兴江表示,成都职业技术学院一贯重视教师培育,构建了良好的教师工作发展机制,为教师成长提供平台,强化师德师风管理,建设教师长效评价机制,完善高层次人才引培机制,保障对教师的长效培养。青岛酒店管理职业技术学院教务处处长于进亮讲述了学院从优化机制、强化设计、聚焦重点三方面高质量推进教师教学创新团队建设的工作,体现出学校整体对于此次团队建设和课题推动的重视与支持。浙江旅游职业学院科研处处长朱倩倩对学院的科研情况进行简要介绍,表示学校通过“抓制度、抓平台、强合作”的方式保障科研成果的培育和科研人才的培养。在教师教学创新团队建设方面,朱倩倩表示,应该围绕国家职业教育的发展规划战略、学校的职业

教育办学特色、行业需求和人才培养来建设。王方作为主课题项目负责人宣布文体旅游(二)共同体成立。

会议第二阶段为课题开题会。9所立项课题院校进行开题汇报,由评审专家对汇报进行点评。9项课题共包含1项主课题、5项子课题和3项一般课题,课题主题囊括了教育教学改革、教师团队建设、人才培养、教材建设、校企合作、课程体系构建、课程思政建设等多个方面,涉及职业教育的重要内容。各课题汇报人从研究背景、研究目标、研究内容、研究方法、计划进度、人员分工、预期成果等多个方面展开,对课题内容进行了汇报。评审组专家根据各院校的汇报,肯定了各课题团队前期的努力和对课题研究内容的把握,针对不同的研究课题,在课题立意和一般

容建设、文本写作、协同机制等方面提出了建议。专家组认为,作为国家级立项课题,不论研究主题如何,各个课题都应展现其高度和视野,要发挥高水平的引领和示范作用,能够以小见大,从一个专业或专业群来带动专业大类未来的建设。存在协作共同体,院校之间不是孤立存在的,研究内容与教师教学创新团队之间不是相互分离的,从各项课题来说,要强化教师教学创新团队在促进专业建设、产教融合、人才培养等多方面的作用,从院校合作来说要体现共同体的协作,形成院校之间的相互联系和带动。

9所院校汇报完毕后,由邢晖对本次会议的开题汇报进行总体点评。邢晖首先对各个课题的汇报表示肯定,认为各个院校准备非常认真,态度非常积极,总课题、子课题和一般

课题之间总分有序、任务明确、内容丰富,成果比较切合,安排比较合理,学校之间强强联合,团队成员高手云集,未来的建设非常值得期待,但还有可以改进和上升的空间。邢晖在3位点评专家的基础上,总结了战略性和战术性方面的建议。在战略性建议方面,要处理好现状和未来的关系,要处理好守正与创新的关系,要处理好教师队伍和专业建设、事业发展、改革纵深之间的关系,要处理好理论与实践的关系。在战术性建议方面,要处理好总课题和子课题之间的关系,要处理好理论研究和实践研究的关系,要处理好一般和重点的关系。邢晖最后表示,旅游类专业院校一向具有协同精神,期待各个院校在未来的课题研究中可以取得优异成绩,做业内标杆。