

ICS 01.040.03

CCS A 10.19

DB4110

许 昌 市 地 方 标 准

DB4110/T 47—2022

文化馆总分馆制管理服务规范

地方标准信息服务平台

2022-06-15 发布

2022-07-01 实施

许昌市市场监督管理局 发布

目 次

前 言 II

引 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总则 1

5 服务条件 2

6 服务能力 2

7 服务监督 3

8 组织建设 4

9 日常管理 4

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由许昌市文化广电和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：许昌市文化广电和旅游局、河南省检验检测研究院集团有限公司、许昌市图书馆、上海格物文化发展研究院。

本文件主要起草人：张宏阳、岳希忠、陈猛、张帆、符湘林、来其发、赵全宜、郝玉、张可睿、刘阳、汪菲、朱冰清、胡晶晶。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

引 言

为提高文化馆总分馆服务质量，保持文化馆高质量建设发展，活跃城乡居民文化生活，制定本文件。

本文件的主要目的在于保持公共文化服务创新活力，全面适应新时代群众的文化需求，提升公共文化服务效能，构筑社会主义核心价值观新高地。

本文件是文化馆总分馆服务条件、服务能力、服务监督、组织建设、日常管理的基本要求，是文化馆总分馆公共文化服务创新发展的重要依据。

地方标准信息服务平台

文化馆总分馆制管理服务规范

1 范围

本文件确立了文化馆总分馆制的术语和定义、总则、服务条件、服务能力、服务监督、组织建设和日常管理。

本文件适用于许昌市文化馆总分馆制的管理服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注明日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；没有标注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

JGJ/T 136 文化馆建设标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

中心馆

中心馆是指市级文化馆。

3.2

总馆

总馆是指县（市、区）文化馆。

3.3

分馆

分馆是指乡镇（街道）综合文化站、村（社区）基层服务点（文化礼堂）等。

3.4

公共文化服务

公共文化服务，是指由政府主导、社会力量参与，以满足公民基本文化需求为主要目的而提供的公共文化设施、文化产品、文化活动以及其他相关服务。

4 总则

4.1 总分馆是公共文化服务体系的重要组成部分。总分馆应采取各种有效措施履行其职能，不断提高服务能力、改进服务质量，促进总分馆事业全面协调可持续发展。

4.2 总分馆服务要坚持公益性、基本性、均等性和便利性的原则，结合群众不断增长的文化需求，创新服务方式，充分满足群众文化需求，增强群众获得感、幸福感。

4.3 总分馆的服务对象包括所有公众。应注意满足残障人士、老年人、未成年人等特殊群体的文化需求。

4.4 总分馆应全面融入乡村振兴战略，助力乡村文化振兴战略的实施。

4.5 总分馆应规范公共服务，提升公共文化服务效能，助力建设美好家园。

5 服务条件

5.1 中心馆

中心馆是总分馆业务工作的指导单位，负责对区域内文化馆业务培训、场馆建设、品牌创新、服务创新、重点文化节日的活动等提供指导。

5.2 总分馆

总分馆建设应根据服务区域的社会经济发展情况，结合人员分布，群众文化需求、文化资源状况，按照服务基层、服务群众、便捷服务的原则实现总分馆制建设，在乡镇综合文化中心，党政机关、军营、企业、学校等人员相对密集的地方建设文化馆分馆，履行文化馆分馆服务职能，打通公共文化服务“最后一公里”。

6 服务能力

6.1 服务环境

- 6.1.1 中心馆、总馆应达到国家规定的二级以上（含二级）馆建设标准。分馆馆舍建筑面积应不低于 40 m²。
- 6.1.2 中心馆、总馆、分馆应保持馆舍内外环境清洁，主体建筑应设立明显的单位标识和导向标识，各厅室应设有醒目的标识。
- 6.1.3 中心馆、总馆和分馆应按照国家有关规定实行免费开放，总馆每周免费开放时间应不少于 42 h，错时开放、延迟开放时间不少于 14 h。
- 6.1.4 中心馆、总馆和分馆应在醒目位置设置公示栏。通过网站、公众号和场馆公示牌等形式，向全社会进行服务项目、服务内容、服务时间、服务地点等信息要素的公示，内容更新及时。
- 6.1.5 实现 WIFI 全覆盖，便于群众享受数字化文化服务。

6.2 基本服务

- 6.2.1 中心馆、总馆应按照国家标准或相关规范开展服务活动，结合本地实际，开展文化服务活动。
- 6.2.2 总馆应为分馆提供人员培训、业务指导、艺术创作、技术指导等全方位服务。
- 6.2.3 总馆、分馆应当按照群众的文化需求提供合适的公共文化服务产品。应为服务区域内群众提供菜（订）单服务，满足菜（订）单服务的时间不超过 48 h。
- 6.2.4 各个乡镇街道、文化驿站和具备条件的居民小区、公共场所应设置分馆。鼓励具备条件的学校、科研机构、企业等，应结合实际，根据自身职能特点，可在自愿原则下成为分馆。
- 6.2.5 分馆应根据开展群众文化活动的需要，配置锣鼓乐器、演出服装、灯光音响等设施设备，应有影视音像或投屏设备，确保和总馆联通，具备和总馆开展网络视频教学、互动培训的条件。
- 6.2.6 总馆、分馆应建立群众文化需求反馈机制，开展菜（订）单服务，通过网上云平台、意见箱、场馆征求意见表等形式，及时收集群众个性化文化需求，并迅速回应。满足群众需要的文化服务时间一般不超过 48 小时。
- 6.2.7 总馆、分馆和其它城乡公共空间应积极建设各具特色的文化驿站。总馆、分馆应负责组织指导文化驿站开展丰富多彩的，面向人民群众的文化活动。
- 6.2.8 总馆、分馆应结合相关文件制定统一服务目录、服务标准、服务标识和考核办法等，打造 1 至 2 个服务品牌项目。
- 6.2.9 分馆应根据当地的文化资源禀赋和群众需求，因地制宜，积极开展多种形式、多种内容的培训。每月至少为当地群众组织 1 场不同类型不同内容的讲座和培训。
- 6.2.10 总馆、分馆应积极培育群众业余文艺创作骨干，不断推出反映火热生活，乡土气息浓郁的基层文

艺作品。总馆、分馆应每月至少为群众组织 1 场综合性文化活动。

6.2.11 总馆、分馆应密切衔接省、市数字文化建设工作安排,及时接入许昌文旅云平台,统筹完成总馆、分馆公共文化信息发布、公共文化服务供需对接、网上展演培训等方面数字化建设。

6.3 特色服务

6.3.1 中心馆应根据党委政府的中心工作开展公共文化创新服务活动。

6.3.2 总馆指导分馆特色文化活动,根据地方特色文化资源,开展不同内容,不同类型的特色文化服务建设和特色文化服务品牌服务。

6.3.3 分馆应根据国家乡村振兴战略,结合许昌市红色文化、三国文化、钧瓷文化、中医药文化、烟草文化、非遗文化等八大文化资源,因地制宜开展特色文化乡镇、特色分馆建设,形成地方特色文化品牌。

6.3.4 总馆、分馆应当加强对特色文化乡镇,特色文化村、文化中心户等群体的服务指导工作,提供公共文化服务产品。

6.3.5 应根据不同乡镇、街道特色民间艺术资源,突出各分馆地域特色,结合民间艺术之乡建设,打造唢呐、铜器、社火、戏曲等特色鲜明,一馆一品、一镇一品、一村一品的文化品牌。

6.3.6 总馆、分馆应当开展经常性群众文化活动,举办“乡村村晚”“民俗文化节”广场舞展演等文化活动。

6.3.7 应积极对接在全省有影响的文化创新项目,如“乡村文化合作社”“群星耀中原”“春满中原,老家河南”等文化品牌,使之成为城乡文化建设的新品牌。

6.4 人员

6.4.1 每个分馆应配备至少 1 名工作人员、2 名文化志愿服务工作人员。

6.4.2 总馆应选派思想政治素质好,业务能力强的专业干部担任文化馆分馆业务指导。

6.4.3 总馆、分馆应根据《河南省志愿服务条例》要求,建设一支人数不少于 20 人的文化志愿者队伍,指导、推动分馆、服务点文化志愿者队伍建设,制定并完善分馆管理的文化志愿者队伍。

6.4.4 总馆每年应组织对分馆工作人员的业务培训时间不少于 5 天。

6.4.5 分馆管理人员参加各类业务讲座、培训活动,每年应不少于 3 次。

6.4.6 总馆应指导各分馆组建不少于 3 支不同类型的群众业余文体团队。

6.4.7 总馆组织分馆、服务点开展送文化下乡活动和下基层文化培训辅导活动,每年应不少于 12 次。

6.5 经费

6.5.1 市级中心馆免费开放经费应当按照国家要求落实,年度服务管理费用应逐年递增。

6.5.2 县级文化馆免费开放资金和运营保障经费应列入县级政府年度一般性财政预算。乡镇(办事处)总分馆服务管理经费应当列入乡镇政府资金保障范围。

6.5.3 文化馆总分馆在县域内联合组织开展重大文化活动,政府应根据实际需要保障专项活动经费。

6.6.4 文化馆总分馆应重视多元投入,积极引导社会资本、民间资本等参与公共文化服务体系建设,参与总分馆建设。

7 服务监督

7.1 中心馆服务效能应围绕公共文化高质量发展、创新服务、数字化服务、品牌服务、群众满意度等重点指标,开展效能评估工作。

7.2 总馆、分馆服务效能评估应每半年进行一次,评估结果应进行公示,接受群众监督并应用于年度目标考核体系。

7.3 总馆、分馆服务效能评估应积极引入社会第三方开展公众满意度测评,满意度应不低于 80 %。

8 组织建设

- 8.1 中心馆、总馆、分馆是统一整体，共同构成一个地区文化馆服务群，其业务指导必须集中于总馆，以保证工作流程的统一顺畅，保证服务水平和质量显著提高。
- 8.2 总馆，应负责对乡镇（街道办事处）综合文化站分馆工作进行指导，包括年度工作计划，重要活动组织实施，人员培训，文化产品调剂调节。

9 日常管理

- 9.1 中心馆应负责指导总馆、分馆建设，开展文化服务活动。
- 9.2 中心馆、总馆、分馆应实行统一服务标识、统一发布平台、统一服务标准、统一辅导培训、统一效能评估的管理机制。
- 9.3 应建立总分馆管理制度，实施“市级中心馆-县级总馆-乡镇分馆”分级管理制度，研究制定总分馆运行的文化服务供给、服务创新、服务效能等方面的管理方式，探索基层公共文化创新服务模式。
- 9.4 中心馆、总馆、分馆应推进实施基层文化活动创新工作，加强创新实践及创新成果的运用与宣传。
- 9.5 建立文化馆分馆工作绩效考评制度。
-