ICS 01.040.03

CCS A 10.19

|  |
| --- |
|  |

DB4110000

许昌市地方标准

DB 4110/T ××××—××××

|  |
| --- |
|  |

许昌市图书馆总分馆制服务规范

（征求意见高）

|  |
| --- |
|  |
|  |

×××× -××-××发布

××××-××-××实施

许昌市市场监督管理局 发布

目 录

[前 言 I](#_Toc86152899)

[引 言 III](#_Toc86152900)

[1 范围 1](#_Toc86152901)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc86152902)

[3 术语和定义 1](#_Toc86152903)

[4 总则 1](#_Toc86152904)

[5 服务条件 2](#_Toc86152905)

[6 服务能力 2](#_Toc86152906)

[7 服务监督 5](#_Toc86152907)

[8 组织建设 5](#_Toc86152908)

[9 日常管理 6](#_Toc86152909)

前  言

本标准按照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。

本标准由许昌市文化广电和旅游局提出并归口。

本标准起草单位：上海格物文化发展研究院。

本标准主要起草人：符湘林、来其发、赵全宜、郝 玉、张可睿、刘 阳、汪 菲、朱冰清、胡晶晶。

本标准为首次发布。

引  言

本标准制定的主要目的是保持“国家公共文化服务体系示范区”的示范性和示范区创新活力。标准力求按照国家“十四五”时期公共图书馆服务创新目标，全面适应新时代群众的文化阅读需求，丰富图书馆建设的重要内容，践行社会主义核心价值观，规范图书馆服务行为，活跃城乡居民文化生活，提升公共文化服务效能，引领时代风尚，构筑社会主义核心价值观新高地。

本标准是公共图书馆服务条件，服务能力，服务监督的基本要求，是图书馆公共文化服务创新发展的重要依据。

许昌市文化馆总分馆服务规范

# 1 范围

本规范确立了文化馆总分馆公共文化建设和服务必须具备的三个特别要素：一是“服务条件”，包括政府应提供的设施保障、人员保障、资金保障等；二是“服务能力”，包括公益性服务单位按照《国家公共文化服务保障法》的规定，在日常服务中的规定性要求，服务创新要求等；三是“服务监督”标准，包括评估与监督，监督文化馆总分馆服务质量、服务创新、群众满意度等。

本标准适用于许昌市文化馆总分馆的管理服务。

# 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，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

JGJ/T 136-2010 文化馆建设标准

《中华人民共和国公共文化服务保障法》

《国家公共文化服务体系示范创建标准》

《国家公共文化服务体系示范区创新发展管理办法》

《国家公共文化服务体系示范区公共文化服务体系绩效评价指标》

《国家公共文化服务体系示范区创新发展过程管理评价指标》

# 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

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 文化馆总分馆是公共文化服务体系的重要组成部分。文化馆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,促进文化馆总分馆事业全面协调可持续发展。

4.2 文化馆总分馆服务要坚持公益性、基本性、均等性和便利性的原则,文化馆总分馆应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 文化馆总分馆的服务对象包括所有公众。应注意满足残障人士、老年人等特殊群体的阅读需求。

4.4 文化馆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 文化馆总分馆要严格贯彻落实中央的决策部署，规范文化馆总分馆的公共服务，提升公共文化服务效能，助力建设美好家园。

4.6 文化馆的服务除执行本标准规范外，还应遵守其它国家标准。

# 5 服务条件

5.1 市级中心馆

市级中心馆指市级文化馆。市级文化馆作为中心馆是指导县级总馆、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性服务。

5.2 文化馆总分馆

县级文化馆应根据服务区域的社会经济发展情况，结合人员分部，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。

5.3 乡镇（办事处）村（社区）基层服务点

乡镇（街道）、村（社区）作为最基层的公共文化服务分馆，直接服务群众，应当按照国家公共文化服务体系建设要求，打造好公共文化“最后一公里”的美景，重点按照乡村振兴战略的要求，建设符合群众意愿的基层公共文化服务阵地。

5.4 鼓励文化馆建设新型公共文化“最美空间”作为创新服务的文化馆分馆。

# 6 服务能力

6.1 总分馆基本服务环境

6.1.1 市级中心馆、县级总馆应按照国家标准或相关规范开展服务活动，围绕国家“十四五”文化和旅游发展规划、“十四五”公共文化专项规划的任务，结合本地实际，开展文化服务活动。

6.1.2 文化馆各级场馆设施服务体系建设规划，应当将基本公共服务项目、服务内容、服务时间、服务地点等内容进行公示。

6.1.3 中心馆、文化馆、分馆基本公共文化场所应当在主体建筑外设立明显的单位标识和导向标识，在各活动厅室应设有醒目的标识，标示清晰。

6.1.4中心馆、总馆和分馆应按照国家有关规定实行免费开放。

6.1.5中心馆、总馆应指导本辖区城市书房，文化驿站的服务工作。

6.1.6 总馆应当为分馆提供人员培训、产品供给、技术指导等全方位服务。

6.1.7 总分馆应当按照群众的职业方向、文化需求提供适时的公共文化服务产品。

6.1.8 总分馆应为服务区域内中小学生提供寒暑假期间文化艺术欣赏，为群众提供订单服务，满足订单服务的时间不超过48小时。

6.1.9 总分馆应保持馆舍内外环境清洁卫生，管理制度清晰，功能分区精准明确，引导服务标识明确，营造宾至如归的活动环境。

6.1.10 总分馆应建立群众文化需求反馈机制，开展菜单式、订单式服务，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。

6.1.11 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农业科技知识讲座和职业技能培训。

6.1.12 文化馆总馆每周免费开放时间应不少于42小时，错时开放、延迟开放时间不少于14小时。

6.1.13文化馆总馆、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场综合性文化体育活动。

6.2服务环境

6.2.1 市级中心馆应达到国家规定的一级馆建设标准。

6.2.2 市级中心馆服务面积应不低于6000平方米，应设置棋牌、音乐、舞蹈、戏曲、健身等独立的文体活动室和培训教室，并建设室外活动场地。

6.2.3 县级文化馆总馆建筑面积应不低于国家规定的一级馆设置标准。文化馆分馆馆舍建筑面积应不低于300平方米。

6.2.4 文化馆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，设施设备总价值应不少于5万元。

6.2.5 文化馆分馆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 各个乡镇街道、文化驿站和具备条件的居民小区、公共场所应设置文化馆分馆。鼓励具备条件的学校、科研机构、企业等，应当结合实际，根据自身职能特点，可在自愿原则下成为县级文化馆分馆。

6.2.7 文化馆总馆、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。文化馆总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 市文化馆总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个文化馆总分馆服务品牌项目。

6.2.9 应密切衔接省、市数字文化建设工作安排,及时接入、开通河南文旅云 “文化豫约”平台,统筹完成文化馆总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。实现WIFI全覆盖，便于群众享受数字化文化服务。

6.3 特色服务

6.31 市级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 文化馆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 文化馆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 文化馆总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 文化馆总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”“春慢中原，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 每个总分馆应配备至少1名工作人员、2名文化志愿服务工作人员。

6.4.2 文化馆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馆长。

6.4.3 文化馆总分馆应当需根据《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,制定并完善总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 文化馆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 中心馆服务效能应当按照“国家公共文化服务体系示范创建标准”“国家公共文化服务体系示范区创新发展管理办法”“国家公共文化服务体系示范区公共文化服务体系绩效评价指标”“国家公共文化服务体系示范区创新发展过程管理评价指标”要求，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 文化馆总分馆服务效能评估应每半年进行一次， 评估成果应进行公示，接受群众监督并应用于年度目标考核体系。

7.3 文化馆总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 县级文化馆为总馆，乡镇（街道办事处）综合文化站为分馆。

8.2 文化馆总馆和分馆是统一整体，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。

8.3市级文化馆负责指导县级文化馆工作。

8.4 县级文化馆作为总馆，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 中心馆应负责指导县级文化馆总分馆建设，指导县级馆开展文化服务活动。

9.2 文化馆总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 应建立文化馆总分馆管理制度。实施“市级中心馆-县级总馆—乡镇分馆”分级管理制度，研究制定文化馆总分馆运行中文化服务供给、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 文化馆总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。