|  |
| --- |
| GF/ WH |

文化服务保障基本公共服务标准

GF/WH 5—2021

文化馆服务规范

2021 - 10 - 29发布

2021 - 10 - 29实施

合肥市文化和旅游局  发布

1. 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。

本文件由合肥市文化和旅游局提出并归口。

本文件起草单位：合肥市文化和旅游局。

本文件主要起草人：卫博森、陈凌。

文化馆服务规范

* 1. 范围

本文件规定了文化馆的服务环境、工作人员要求、服务时间、服务内容、服务监督与评价。

本文件适用于合肥市、县（市）区文化馆服务的提供及运行。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 服务环境

文化馆作为公共文化服务机构，其馆舍应用于公益性文化服务，不得以拍卖、租赁等任何形式改变其场地和设施用途，群众文化活动用房使用面积占总使用面积的比例不低于70%。

多功能厅、展览厅（陈列厅）、宣传廊、辅导培训教室、计算机与网络教室、舞蹈（综合）排练室、独立学习室（音乐、书法、美术、曲艺等）、娱乐活动室等公共空间设施场地，应免费向群众开放。

应有醒目的馆名牌，门厅内有楼层设施分布图，通道有明确的指引牌；免费项目、开放时间、便民措施等各类服务信息应当在馆内醒目位置上公告，文字和标识符合规范。

应设有宣传橱窗或专栏，内容定期更新。

应设立无障碍设施，方便残疾人进出，通道保持畅通。

各服务区域应保持环境整洁，定期消毒。保持公共卫生间清洁、无异味。文化馆为无烟区，禁烟标识明显。

应建立和落实有关安全管理制度，制定消防、公共安全应急预案，配备防火、防盗、防潮、防尘、防有害生物等必要设施。安全提示标识明显，安全通道畅通。所有工作人员每年应定期进行消防等安全培训、演练，具备检查消除火灾隐患的相关知识，能够有效扑救初期火灾并组织读者疏散的能力。

* 1. 工作人员要求

工作人员应着装整齐，挂牌上岗，举止端庄，使用普通话，文明用语。

应维持好公共活动场所秩序，因故离岗时应设立提示牌或由其他工作人员替岗。

* 1. 服务时间

应每天开放，每周开放时间累计不少于56小时，节假日期间基本文化服务项目应正常开放。

若因故需暂时闭馆，应征得同级文化行政管理部门同意，并提前一周向公众公告。遇公共安全等突发事件需临时闭馆，应及时告知公众。

* 1. 服务内容

应免费提供普及性的文化艺术辅导培训、时政法制科普教育、公益性群众文化活动、公益性展览展示等基本文化服务项目，培训基层文化队伍和业余文艺骨干，指导群众文艺创作和推广。

应积极组织广场、社区、企业、校园等大型文化活动以及书画艺术、非物质文化遗产等大型展览。

应积极组织群众业余文艺创作和群众业余文艺作品推广活动，组织开展创作作品特别是获奖作品（包括群星奖或本省、本市、县获奖作品）面向群众进行推广活动。

应积极创办、组建、辅导馆办文艺团队。

应指导和帮助本行政区域内下一级文化馆、文化中心（站）开展工作，辅导、培训基层以及社会文化工作骨干和群众性文艺团队。在本地区设立由本馆人员定期辅导并开展活动的综合性文化活动基地（示范点）。

应积极举办面向社会人员的各类培训班。

业务人员应坚持下基层制度。定期下农村和基层开展培训、辅导、调研。

应编印群众文艺辅导资料和信息资料，并积极创办馆办刊物，加强群众文化理论建设和群众文化活动指导交流。

应开展数字化服务。建立本馆网站，提供师资情况介绍、活动报名、展览、辅导、授课等相关服务，网站内容应及时更新。

应于醒目位置设置公示牌，公示内容包括各项活动的时间、地点、内容及组织辅导者等。

应设立咨询服务窗口，解答群众提问，提供免费存包等便民服务。

* 1. 服务监督与评价

应在显著位置设立意见箱，公开监督电话，每年定期开展群众满意率测评活动。对群众的意见或投诉要认真研究、及时回复，不断改善服务，提高服务质量。

每年至少应自行或委托相关机构进行一次群众满意率调查，满意率不低于80%。

