

新密市文化广电旅游体育局文件

新密文广旅体字〔2021〕30号

新密市文化广电旅游体育局 关于印发《公共文化场馆服务效能提升 实施方案》的通知

各乡镇、街道办事处、伏羲山风景区管委会文化站、市文化馆、图书馆、博物馆、体育馆：

为加快推进全市公共文化服务体系建设步伐，进一步提升公共文化场馆服务效能，不断满足广大群众日常文化需求。现将《新密市公共文化场馆服务效能提升实施方案》印发你们，请结合各自工作实际，认真抓好落实。

新密市文化广电旅游体育局
2021年3月23日



新密市公共文化场馆服务效能提升实施方案

为加快推进全市公共文化服务体系建设步伐，进一步提升公共文化场馆服务效能，不断满足广大群众日常文化需求，根据《中共中央办公厅 国务院办公厅印发关于加快构建现代公共文化服务体系的意见的通知》（中办发〔2015〕2号）《河南省委办公厅 河南省人民政府办公厅印发关于加快构建现代公共文化服务体系的实施意见的通知》（豫办发〔2015〕48号）《郑州市人民政府关于全面推进现代公共文化服务体系建设的实施意见》（郑政〔2016〕32号）《郑州市人民政府办公厅关于印发郑州市人民政府重大专项工作月度综合督查评比办法（试行）的通知》（郑政办〔2021〕19号）精神，结合我市实际，特制订本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和习近平总书记系列重要讲话精神，认真贯彻落实《中华人民共和国公共文化服务保障法》和《中华人民共和国公共图书馆法》，全力推进现代公共文化服务体系建设，加快促进基本公共文化服务标准化、均等化，坚持完善基础设施和规范运行管理并重，不断优化公共文化资源配置，切实提高服务水平，充分发挥公共文化场馆效能，满足人民群众文化需求，保障人民群众基本文化权益，为全市经济社会发展提供

精神动力和文化支撑。

二、基本原则

（一）以群众需求为导向。牢固树立群众观念，总结推广个性化、“订单式”服务，有效满足群众多元化精神文化需求。

（二）以内涵建设为根本。加强对群众文艺作品创作生产的引导支持，提供更多更优质的产品和服务。打造服务品牌，推动公共文化服务融入生活。

（三）以科技创新为手段。加强公共文化数字平台建设，畅通公共文化产品需求评价渠道，为群众提供更加便捷高效的公共文化服务。

（四）以改革创新为动力。加快推进公共文化服务机构体制机制改革，进一步理顺政府、市场、文化机构之间的关系，实现简政放权、放管结合、优化服务的目标。

（五）以绩效考订为保障。将公共文化服务纳入政府绩效考核指标，充分运用第三方测评、暗访督察、群众满意度调查等方式，突出“利用率、参与率、满意率”内容，发挥考核导向作用。

（六）以群众满意为目标。建立群众满意度线上线下反馈机制，把群众满意不满意，高兴不高兴，答应不答应作为衡量工作成效的唯一标准。

三、目标任务

有效整合全市文化馆、图书馆、城市书房、博物馆、体育馆以及乡镇（街道）文化站、图书馆分馆和村（社区）基层综合性文化服务中心等各类资源，完善服务流程、实现互联互通，形成场馆服务、流动服务和数字服务相结合的公共文化服务网络，全面提升公共文化场馆管理水平和服务效能。

四、主要内容

（一）提高公共文化场馆设施利用率

1. 完善公共文化设施网络建设。坚持改造提升与整合利用相结合，不断提高全市公共文化设施建设水平，打造市、乡、村三级公共文化设施网络。不断加强和完善市级公共文化服务，优化完善市文化馆、图书馆、城市书房、博物馆、体育馆等服务功能，提高公共文化服务能力和水平。稳步推进村（社区）基层综合性文化服务中心提升建设，按照省市标准要求，2021年实现村（社区）基层综合性文化服务中心覆盖率达100%。

2. 健全公共文化设施运行管理和服务标准。全面落实《郑州市基本公共文化服务实施标准》，健全各类公共文化设施运营管理体系，规范服务项目和服务流程，完善内部管理制度，不断提高服务水平。

3. 推行各类公共文化场馆免费开放。市文化馆、图书馆、城市书房、博物馆、体育馆、乡镇（街道）文化站、图书馆分

馆、村（社区）基层综合性文化服务中心等公共文化设施完善、丰富免费服务项目，提升服务质量。免费向群众开放。全市各类公共文化场馆要建立免费开放公示制度，发布内容和服务项目。

4. 面向特殊群体推行对象化服务。市图书馆配备儿童和盲文书籍；市文化馆、博物馆、体育馆、乡镇（街道）文化站、图书馆分馆、村（社区）基层综合性文化服务中心等定期开展针对残障人士、未成年人、老年人和农民工等特殊群体的文体活动；市、乡、村现有的各类公共文化设施要配备无障碍设施。

5. 推进开展流动文化服务活动。市文化馆要深入基层开展文艺展演、培训、辅导等服务；市图书馆要开展流动图书服务；市豫剧文化演艺中心要开展“送戏下乡”活动。要深入偏远乡镇、贫困村开展流动服务，推动乡村文化振兴，并根据群众需求，为群众提供喜闻乐见、迫切需要的文化产品和服务。

6. 加强“郑州文旅云”平台沟通交流。各类公共文化场馆要高度重视，严格按照《郑州市人民政府办公厅关于印发郑州市人民政府重大专项工作月度综合督查评比办法（试行）的通知》（郑政办〔2021〕19号）要求，按时上报各类文体、旅游活动，公共文化艺术科将根据实际情况进行进行月评、季评和年度考评。通过文旅云平台的建设，为市民提供优质的文旅资源，满足人民群众精神文化需求，助力乡村文化振兴。

（二）完善公共文化场馆人员配备及经费保障

1. 保障活动经费。各乡镇、街道办事处、伏羲山风景区管委会，要将公共文化设施免费开放、设施运行、活动开展等经费列入镇级财政经常性支出预算；积极引导、支持社会力量参与文化惠民消费季，实现社会效益与经济效益双创收。

2. 配齐工作人员。各乡镇、街道办事处，在核定的编制总数内，配备2名文化工作专职人员，规模较大的乡镇可适当增加。村（社区）配备1名兼职工作人员，搞好免费开放管理与服务，各乡镇、街道办事处、村（社区）可根据实际给予村（社区）管理服务人员适当补助。

3. 落实人员培训。市级公共文化场馆从业人员每年参加脱产培训时间不少于15天，乡镇、街道办事处、村（社区）文化专兼职人员每年参加集中培训时间不少于5天。

（三）建立公共文化场馆服务内容、项目与群众需求对接机制

1. 开展“菜单式”公共文化服务。各公共文化场馆根据各自功能定位，设置具体服务项目，明确服务种类、内容和数量，通过“郑州文旅云”、“百姓文化云”等多种渠道向社会公布，吸引和方便群众按需就近参与公共文化服务。

2. 扩大公共文化场馆服务覆盖面。根据群众实际需求，采取政府采购等形式，持续做好“送戏下乡”、“送文艺下乡”等

活动；稳步推进总分馆制建设，全市基本建立和完善以市图书馆、文化馆为总馆，乡镇、街道办事处综合文化站为分馆，村（社区）基层综合性文化服务中心为服务点的总分馆体系，实现公共文化资源共建共享和一体化服务，将公共文化服务延伸到城乡的每个角落。

3. 建立健全群众评价反馈机制。认真开展群众评价工作，并把评价结果作为衡量乡镇、街道办事处和公共文化单位绩效考核的重要依据，推动公共文化场馆服务项目与群众文化需求有效对接。

（四）引导社会力量参与公共文化场馆的建设和服务

1. 建立健全文化志愿者管理制度。完善文化志愿者注册招募、服务记录、管理评价和激励保障机制。依托公益性文化单位组建文化志愿服务组织，确保有专门机构、专人负责文化志愿者的招募、培训、管理及活动的组织开展。

2. 指导帮扶和发展群众文艺团队。引导民间文艺团体积极参与公共文化场馆开展的各项公益性文化活动，支持文体场馆为民间文艺团体免费或优惠提供场地服务。建立健全各类馆办团体及民间文艺团体的管理制度。正式登记注册的文艺团体，由文化主管部门提供艺术指导、培训服务等专业支持。

五、保障措施

（一）组织领导。成立由市文化广电旅游体育局主要领导

为组长，各相关单位分管负责人为成员的公共文化机构服务效能提升领导小组，负责协调、推进各项工作的推进落实。

（二）资金保障。采取“市级资金配套、乡镇财政补充”的方式，建立公共文化场馆资金保障机制，确保公共文化场馆能够高效运转。确保全市文化馆、公共图书馆、城市书房、乡镇、街道办事处综合文化站和镇图书馆分馆、村（社区）基层综合性文化服务中心等场馆建设有相应资金投入。

（三）队伍保障。深入实施全市文化人才培训工程，定期对基层公共文化场馆管理服务人员进行培训。发挥文化志愿者、群众文艺团队和基层文艺骨干作用，弥补公共文化场馆工作人员不足的问题。

（四）机制保障。公共文化场馆服务效能建设作为年度文化工作绩效考核的一项重要内容，各乡镇、街道办事处、各公共文化场馆要结合各自实际制定效能提升办法，切实提高公共文化场馆服务效能与群众文化生活满意度。