

嵩明县文体广电旅游局文件

嵩明县公共文化设施、服务规范标准

一、总则

（一）为提升嵩明县公共文化设施服务水平，规范服务内容和
服务标准，保障群众基本文化权益，促进公共文化事业的繁荣
和发展，根据相关规定，制定本规范。

（二）本规范中的公共文化设施是指由政府财政投资兴办的
用以提供公县级公共文化服务机构（公共图书馆、文化馆等）、
乡镇（街道）综合文化站、村（社区）综合文化服务中心和农家
书屋等公共文化设施（以下统称为公共文化设施）。

（三）本规范为基本服务标准，提倡和鼓励各单位结合群众
实际需求，增加相应的服务内容。

二、宗旨

（一）各公共文化设施是提供公共文化服务的场所，是党和
政府重要的思想宣传阵地，要坚持社会主义先进文化的前进方向，
以社会主义核心价值体系为指引，加强建设和管理。

（二）坚持政府主导、以人为本、运行有效、服务至上、普
惠全民、机会均等的原则。为群众提供基本的、公益的、均等的、

便利的文化服务，保障群众的基本文化权益。

（三）各公共文化设施服务的对象为全体群众。

（四）各公共文化设施应免费向公众开放，其基本文化服务项目实行免费服务。

三、服务内容

（一）各公共文化设施提供的基本公共文化服务项目和内容包括：阅读服务、观赏电影、文化鉴赏和文化活动、艺术教育、数字文化服务、设施开放等基本服务，满足老年人、未成年人、残疾人、务工人员、农村留守妇女儿童、生活困难群众等各类群体的基本文化需求。

（二）公共图书馆配备图书、报刊和电子书刊，并免费提供借阅服务。采取总分馆制等方式，实现县、乡镇（街道）、村（社区）公共图书馆资源共享和通借通还服务。

（三）公共图书馆和有条件的基层综合文化设施配备盲文书籍或有声图书。

（四）依托文化服务机构为全县居民每年提供公益性数字电影放映服务。为中小學生提供爱国主义教育影片。为残障人士提供无障碍电影放映服务。

（五）县级公共文化服务机构为社区配送文化指导员社区辅导，配送文艺演出、市民讲座、展览、讲演等公共文化服务项目和活动。

（六）乡镇（街道）公共文化服务机构每年根据实际情况向村（社区）综合文化服务中心配送一定数量的文化服务。统筹利

用村（社区）综合文化服务中心、广场、公园、健身步道等公共空间，方便居民就近参加各类文体活动。

（七）公共文化馆、乡镇（街道）综合文化站、村（社区）综合文化服务中心等开展文化艺术知识普及和培训，培养群众健康向上的文艺爱好。

（八）通过文教结合工作，在文化人才培养、学生综合素质教育、丰富校园文化生活、开展文化保护传承教育等方面活动项目。

（九）公共文化设施实现活动、场地网上预约服务，公共图书馆提供数字阅读服务。

（十）依托云平台建立公共文化服务数字平台，建立群众需求反馈机制，为群众提供菜单式服务。

（十一）各公共文化设施开展的各类文化服务项目应避免影响周围居民正常生活。

（十二）各公共文化设施应设立咨询电话和服务台，耐心解答咨询。

（十三）有条件的设施，还可免费提供开水、失物招领等便民服务。

四、服务设施

（一）各公共文化设施应提供与之相适应的公益文化产品和服务，不得改变用途。

（二）县、乡镇（街道）应在村（社区）设立综合文化服务中心。公共博物馆、公共美术馆依据国家有关标准进行规划建设。

（三）镇（街道）综合文化、村（社区）综合文化服务中心应设有专用出入口。设有多功能厅、图书室、培训教室和电子阅览室并配备相应设备；有室外活动场地（包括共建共享场地）。

（四）村（社区）综合文化服务中心功能齐全，统筹建有集宣传文化、党员教育、科技普及、普法教育、体育健身等多功能于一体，配有文化广场。

（五）各公共文化设施室内悬挂开放时间、规章制度、服务信息、意见箱（簿）和咨询电话、监督电话。

（六）各公共文化设施完善安全措施配备，为残疾人配备无障碍设施，确保畅通，满足残疾人的需求。无障碍设施设备要有明显标识，方便识认。

（七）各公共文化设施应制定和健全安全管理制度以及各项紧急应对预案和措施。保证消防设施完好，消防通道畅通，各通道要有明显的指引牌和应急指示牌。有条件的，根据实际需要，定期组织应急演练。

（八）工作人员要维持好公共场所秩序，照顾好残疾人、老年人和幼小儿童；禁止工作人员、服务对象在服务区域内聊天、吃零食、接听私人电话，在服务区域内走动须保持轻声，不得影响群众。工作人员因故离岗时需设立提示牌或请其他工作人员替岗。

五、服务时间

（一）各公共文化设施应免费开放，错时开放，开放时间应向公众公示；因维修等原因需要暂时停止开放的，提前向公众公

示。

（二）国家法定节假日和学校寒暑假期间，可增设相应的文化服务项目。

六、人员保障

（一）各公共文化机构按照职能和人力资源社会保障、机构编制等部门核准的编制数配备工作人员。乡镇（街道）文化站、村（社区）综合文化服务中心工作人员可以通过编制、购买岗位、购买服务等方式设立公益文化岗位，配备相应的工作人员。

（二）县级公共文化机构从业人员和乡镇（街道）、村（社区）基层文化专兼职人员每年参加集中培训。

（三）业务人员上岗要求：

- 1、文化业务人员经培训后上岗，工作时间内须佩戴工作证。
- 2、文化业务人员应准时上岗，不得无故缺岗。
- 3、文化业务人员应微笑服务，有问有答；使用普通话，用语文明。
- 4、文化业务人员不得影响服务对象进行文化活动或阅读。

（四）各公共文化机构应积极发掘和培育文化志愿者，引导文化志愿者提供公益文化服务。文化志愿者的主要职责是协助工作人员完成各项任务 and 日常管理维护。

七、经费保障

（一）要建立稳健的公共文化投入保障机制，按照标准科学测算所需经费，将基本公共文化服务保障资金纳入财政预算，落实保障基本公共文化服务所需资金。

（二）各公共文化机构要切实做好文化设备登记入账工作，将文化设备纳入到固定资产管理中，任何单位和个人不得挤占挪用文化运行经费和文化设备。

八、监督考核

（一）建立群众文化需求反馈机制，可通过设立公众意见箱、意见簿、馆（站）长接待日等方式进行。公开上级主管部门监督电话，自觉接受公众监督。

（二）上一级公共文化服务机构要按照信访有关规定，对群众意见和投诉进行认真研究办理，及时回复，不断改进工作，提高服务质量。要做好保密工作，不得对投诉群众打击报复。

嵩明县文化和旅游局

2018 年 9 月 21 日