安康市文化（群艺）馆服务标准（试行）

一、总  则

1.1 为适应文化馆免费开放的需要，促进我市文化馆服务的标准化、规范化，增强公共文化服务能力，更好地保障人民基本文化权益，提高民族素质和塑造高尚人格，实现全民艺术普及目标，发挥文化教育人民、引导社会、促进发展的作用。根据《中华人民共和国公共文化服务保障法》，中共中央办公厅、国务院办公厅《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》（中办发〔2015〕2号），国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会发布的《文化馆服务标准》（GB/T 32939-2016）等有关规定，结合我市文化馆事业现状和发展趋势，制定《安康市文化馆服务标准》。

1.2 文化馆是以组织群众文化活动，开展文化艺术教育培训和基层群众文化辅导为主要职能的公益性文化事业机构。满足公民文化需求，面向社会提供服务，组织群众文化活动、普及文化艺术知识、辅导基层文化骨干、开展文化艺术教育培训、艺术创作以及非物质文化遗产保护传承等服务。

1.3 本标准适用于安康市群艺馆、县区文化馆。

二、服务设施与环境

2.1 文化馆作为公共文化服务机构，其馆舍要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。公共文化服务用房使用面积占总使用面积的比例不低于76%。

2.2 文化馆的多功能厅、展览厅（陈列厅）、宣传廊、辅导培训教室、计算机与网络教室（数字文化服务空间）、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、图书阅览室等公共空间设施场地，应免费向群众开放。

2.3 文化馆应当有醒目的馆名牌，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。

2.4 文化馆应设有宣传橱窗或专栏，内容定期更新。

2.5 文化馆应当设立无障碍设施，方便残疾人进出，通道保持畅通。

2.6 文化馆应当有满足广大人民群众公共文化需求的网络和数字化服务设备、演出设备、展览设备、培训设备、流动设备等各类服务设备。

2.7 文化馆内各服务区域环境应当保持整洁美观，舒适干净。服务区域应当定期消毒，保持公共卫生间清洁、无异味。室外活动场地应符合公共文化设施的环境要求。文化馆为无烟区，禁烟标识明显。

三、开放时间

3.1 文化馆应当每天开放，每周开放时间累计不少于42小时，节假日期间基本文化服务项目应正常开放。

3.2 文化馆应实行错时开放，错时开放时间不少于总开放时间的三分之一。

3.3 文化馆若因故需临时闭馆或暂时关闭某些区域、暂停部分服务的，须向上级文化行政主管部门报告并经其同意后，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。

四、服务内容

4.1 基本服务。文化馆应免费组织开展演出、展览、辅导等公益性群众文化活动，指导下级文化馆（站）、文化馆分馆的群众文化业务工作，培训基层队伍和业余文艺骨干，指导群众文艺作品创作，开展培训、时政、法制、科普、教育等服务。

4.1.1 文化馆常设的基本服务项目不低于5项。

4.1.2 文化馆应积极组织机关、企业、校园、社区等文艺活动（含非物质文化遗产展示活动），年度不少于30次，其中综合性大型文化活动不少于3次。

4.1.3 文化馆应积极组织书画艺术、非物质文化遗产等大型展览。市群艺馆、县区级文化馆年举办流动展览次数分别不低于10次、6次。

4.1.4 文化馆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（包括群星奖或本市、县区获奖作品）面向群众进行推广活动。市群艺馆、县区级文化馆每年分别不少于3次、2次。

4.1.5 文化馆年度组织各类理论研讨活动和文化交流活动，市群艺馆、县区级文化馆每年分别不少于4次、2次。

4.1.6 文化馆应积极创办、组建、辅导馆办文艺团队。市群艺馆、县区级文化馆馆办文艺团队均不少于5个。

4.1.7 文化馆在组织群众文化活动中应努力创立活动品牌。挖掘当地文化资源，加强音乐、舞蹈、戏曲、美术等“群星奖”项目的创作、表演，增强文化产品的供给能力。

4.1.8 文化馆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。

4.1.9 文化馆应组织健康向上的文化活动，不得提供反动、淫秽、迷信以及其他违反国家法律的文化服务。

4.1.10 文化馆年度举办各类人员（包括老年人、未成年人、外来务工人员等）文化艺术及科普、法制、农技等培训班，市群艺馆、县区级文化馆每年分别不少于20、15期。

4.1.11 文化馆年度组织文化馆分馆、镇综合文化站人员培训辅导不少于2次。

4.2 流动服务。文化馆应通过组织社会群众文化活动、建立基层服务点、流动文化车等形式，定期下基层演出、展览和辅导基层群众文化活动，将文化馆服务延伸到镇、村（社区）。

4.2.1 文化馆应指导和帮助本行政区域内下一级文化馆、分馆、镇文化站、村（社区）综合性文化服务中心开展工作，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），各县区镇级文化馆总分馆实现全覆盖。

4.2.2 文化馆年度组织馆办文艺团队下基层演出不少于20场（次），办展览不少于4次。

4.2.3 文化馆业务人员应坚持下基层制度，市群艺馆、县区级文化馆业务人员每年下农村和基层培训、辅导、调研、指导工作的人均年下基层时间分别不少于30天。

4.3 数字服务。文化馆应利用互联网等信息技术手段和载体，开展数字文化馆建设，实现信息服务，开发艺术鉴赏、展览以及远程艺术培训和辅导等数字化服务。

4.3.1 市级文化馆（群艺馆）建设2个以上地方特色资源数据库。

4.3.2 市、县文化馆应建有本馆网站或其它数字服务平台，信息服务内容至少一个月更新一次。

4.3.3 文化馆应开展数字化服务，须建艺术鉴赏、展览、演出及艺术评比活动，艺术培训和辅导等数字文化服务内容不断调整、充实、更新。

4.4 总分馆服务。文化馆应在政府主导、多级投入、集中分层管理、资源共享的原则下，在镇村建设分馆，建立普遍均等的文化馆服务体系，实现公共文化服务互联互通，因地制宜开展形式多样的总分馆服务，形成统一的机构标识，统一的业务规范，提升同一地区文化馆系统的整体形象和能力。

4.4.1 文化馆分馆常设的基本服务项目不低于3项。

4.4.2 文化馆分馆应积极组织机关、企业、校园、社区等文艺活动（含非物质文化遗产展示活动），年度不少于3次。

4.4.3 文化馆分馆应积极组织书画艺术、非物质文化遗产等大型展览，每年不少于2次。

4.4.4 文化馆分馆应积极创办、组建、辅导馆办文艺团队。馆办文艺团队均不少于1个。

4.4.5 文化馆分管在组织群众文化活动中应努力创立活动品牌。挖掘当地文化资源，加强音乐、舞蹈、戏曲、美术等民间艺术的搜集整理。

4.4.6 文化馆分馆应做好全民艺术普及的辅导培训工作，年举办艺术培训班至少四期，师资力量如若不足，可向总馆乃至市馆、省馆申请人力支援。

4.5 综合服务。文化馆应与图书馆、博物馆等各类公共文化机构联合开展形式多样的综合服务，提升同一地区文化系统的服务效能。积极配合当地政府组织的重大活动，在政府主管部门的统一部署下，完成年度服务工作任务。

五、服务方式

5.1 志愿服务。各级文化馆应导入志愿服务机制，规范志愿者管理，队伍有一定数量，实施上岗培训，志愿服务活动规范合法。

5.2 馆际合作。鼓励与市内各文化馆及省内外文化馆开展馆际合作，加强在活动组织、人才队伍建设、非遗保护、文化品牌培育、基层文化辅导、合作办展、艺术培训等方面的学习交流，提升公共文化服务能力。

5.3 馆企合作。鼓励企业及其他组织通过资助项目、赞助活动、提供设施、捐赠等方式，参与文化馆文化事业。

5.4 政府购买服务。鼓励通过政府购买公共文化服务等措施创新服务形式。

六、服务管理与监督

6.1 文化馆工作人员须着装整齐，挂牌上岗，举止端庄，使用普通话，文明用语。

6.2 文化馆应当建立、健全安全管理制度，消防设施完好，消防通道畅通，标识明显；各类设备要定期检修，保证运行安全；举办各项活动要有应急预案和措施，确保安全有序。

6.3 文化馆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。

6.4 文化馆每年至少应自行或委托相关机构进行一次公众满意率调查，满意率不低于80%。接受上级部门对文化馆不定期的满意度调查的检查和监督。

七、附  则

7.1 本标准可作为制定我市各级文化馆绩效考评标准的依据。

7.2 本标准由安康市文化和旅游广电局负责解释。

7.3 本标准自颁布之日起施行。试行期一年。