

梅州市文化广电旅游局文件

梅市文广旅通〔2021〕35号

梅州市文化广电旅游局关于印发《梅州市公共图书馆、文化馆（站）第三方评估管理办法》的通知

各县（市、区）文广旅（体）局，市剑英图书馆、市文化馆：

《梅州市公共图书馆、文化馆（站）第三方评估管理办法》已经局党组会研究，现印发给你们，请认真贯彻落实。

特此通知。

梅州市文化广电旅游局

2021年9月15日



梅州市公共图书馆、文化馆（站） 第三方评估管理办法

第一条 为促进公共图书馆、文化馆（站）事业高质量发展，满足人民群众精神文化需求，保障群众基本文化权益，加快推进我市文化体制改革和现代公共文化服务体系城乡一体化建设，形成全面、客观、专业的评估机制，根据《中华人民共和国公共文化服务保障法》及相关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内的市、县（市、区）公共图书馆、文化馆、乡镇（街道）综合文化站的第三方评估管理适用本办法。

第三条 本办法所称第三方评估，是指受市文化行政主管部门委托的第三方评估主体，按照评估标准和程序，应用科学的方法对公共图书馆、文化馆（站）等公共文化设施进行评价的活动。

第四条 第三方评估坚持公平公正、公开透明、公众参与的原则。

第五条 第三方评估重点评估以下内容：

（一）公共图书馆、文化馆（站）的办馆（站）条件。包括场馆建设、设施设备、经费拨款、人才队伍等。

（二）公共图书馆、文化馆（站）的业务建设。包括人力资源管理、馆（站）办活动、档案管理、总分馆制建设、数字化建设等。

(三) 公共图书馆、文化馆(站)的公共服务。包括免费开放服务、特殊服务、志愿服务、培训服务、数字化服务、服务满意度评价、文艺演出服务、交流合作与信息资源共享、社会监督等。

(四) 其他由委托合同约定的重点评估事项等。

第六条 评估标准包括《梅州市公共图书馆第三方评估指标体系》《梅州市文化馆第三方评估指标体系》《梅州市乡镇(街道)综合文化站第三方评估指标体系》，详见附件 1-3。

市文化行政主管部门可以根据实际情况修订评估标准。

第七条 公共图书馆、文化馆(站)第三方评估机构应当符合以下基本条件：

(一) 具备独立法人资格，有固定的场所、健全的治理结构和组织章程；

(二) 拥有掌握评估相关知识的、含公共文化服务专家在内相对稳定的专家队伍；

(三) 具备评估所需的数据采集、分析、决策和咨询能力；

(四) 与市文化行政主管部门和被评估对象之间没有直接或间接利害关系；

(五) 符合国家法律法规和行业相关规定等其他条件。

第八条 受委托进行第三方评估的机构及工作人员须签订委托合同及保密协定，对评估工作中涉及的内部信息等予以保密。与评估相关的信息统一由市文化行政主管部门发布。评估机构负责人和报告签署人对评估报告的真实性、客观性、公正性负责，并承担相应的法律责任。

第九条 市文化行政主管部门按照政府购买服务有关规定, 依法依规择优选定第三方评估机构, 签订购买服务合同。

第十条 公共图书馆、文化馆（站）第三方评估按照以下程序开展：

（一）制定评估方案。第三方评估机构制定评估方案，并征求相关方面意见后报市文化行政主管部门审核同意。

（二）发布评估通知。市文化行政主管部门发布评估通知、方案及相关评估标准。评估标准、评估流程等信息在市文化行政主管部门网站公开。

（三）采集评估信息。第三方评估机构通过被评估对象的年报、台账、微信公众号、公众访谈和问卷调查等渠道采集评估所需的信息。公共图书馆、文化馆（站）根据《梅州市公共图书馆第三方评估指标体系》《梅州市文化馆第三方评估指标体系》《梅州市乡镇（街道）综合文化站第三方评估指标体系》等评估标准报送相关材料。市级图书馆、文化馆直接将评估资料报送市文化行政主管部门，县（市、区）文化行政主管部门将本辖区内公共图书馆、文化馆（站）相关资料收集汇总后报送市文化行政主管部门。

（四）资料审核。第三方评估机构组织评估专家组按照第六条所列评估标准对采集到的评估信息及被评估对象提交的评估资料进行审核。资料审核未通过的被评估对象，第三方评估机构不再组织对其进行实地考察，评估结果直接视为不达标。

（五）实地考察。第三方评估机构组织评估专家组对通过资料审核的被评估对象以随机抽查、问卷调查、入户访谈、查阅资料、满意度调查等方式进行实地考察。

(六) 交付评估报告。第三方评估机构综合被评估对象的自我评估报告和实地考察结果，利用相关评估技术和方法开展分析研究，在约定时间内向市文化行政主管部门提交评估报告。

第十一条 市文化行政主管部门每三年组织一次第三方评估或按照国家、省的要求组织第三方评估。

第十二条 评估结果分为示范、达标和不达标，市级图书馆、文化馆总分在 850 分以上(含 850 分)为示范，总分在 600 分以上(含 600 分)到 850 分为达标，总分在 600 分以下为不达标。县（市、区）级图书馆、文化馆总分在 800 分以上(含 800 分)为示范，总分在 600 分以上(含 600 分)到 800 分为达标，总分在 600 分以下为不达标。乡镇（社区）文化站总分在 850 分以上(含 850 分)为示范，总分在 600 分以上(含 600 分)到 850 分为达标，总分在 600 分以下为不达标。评估指标中的任一必备指标达不到最低要求者，评估结果直接视为不达标。

第十三条 市文化行政主管部门通报评估结果。评估结果可作为确定被评估对象补贴或者奖励的依据之一。

第十四条 评估经费由市文化行政主管部门负责筹集，用于支持第三方评估工作。

第十五条 被评估对象应当主动配合第三方评估工作，不得干扰阻挠第三方评估工作的开展。被评估对象如果存在敷衍应付评估活动、利用职权影响评估结果等行为，经查证属实的，市文化行政主管部门依法依规严肃处理，并公开通报。

第十六条 市文化行政主管部门全程监督第三方评估工作，对评估结果进行审议，提高第三方评估结果的社会认可度。

第十七条 本办法自 2021 年 10 月 15 日起施行。有效期五年。

附件： 1. 梅州市公共图书馆第三方评估指标体系
2. 梅州市文化馆第三方评估指标体系
3. 梅州市乡镇(街道)综合文化站第三方评估指标体系

公开方式： 主动公开

附件 1:

梅州市公共图书馆第三方评估指标体系

1-1 梅州市公共图书馆必备条件

| 标号 | 项目 | 标准 | | 说明 |
|----|--|------|-------------|--|
| 1 | 馆舍建筑面积（万平方米） | 市级 | ≥ 1.4 | 站舍建筑面积指实际使用的房屋建筑面积（不含职工宿舍和正在扩建尚未竣工的建筑面积），办公用房不得超过站舍总面积的 10%。 |
| | | 县级 | ≥ 0.55 | |
| 2 | 年财政拨款总额（万元） | 市级 | ≥ 600 | |
| | | 县级 | ≥ 140 | |
| 3 | 年人均新增文献入藏量（册件） | 市级 | ≥ 0.02 | |
| | | 县级 | ≥ 0.02 | |
| 4 | 年文献外借量（万册次） | 市级 | ≥ 35 | |
| | | 县级 | ≥ 13 | |
| 5 | 年每万人参加读者活动人次 | 市级 | ≥ 22 | |
| | | 县级 | ≥ 2 | |
| 6 | 读者满意度（%） | 市级 | ≥ 75 | 由评估方按照统一的满意率调查表开展读者满意度调查，调查表发放数量不低于 300 份，回收率不低于 80%。 |
| | | 县级 | ≥ 75 | |
| 7 | 评估周期内未出现文化安全重大事故 | 一票否决 | | 评估周期内如出现文化安全重大事故，一票否决，不得参评。 |
| 8 | 执行党的方针政策，遵守国家法律法规，服从上级文化行政主管部门的管理，完成上级文化行政主管部门工作任务 | 一票否决 | | 若出现违反《中华人民共和国公共文化服务保障法》《中华人民共和国公共图书馆法》规定，一票否决，不得参评。 |

1-2 梅州市公共图书馆第三方评估指标体系

说明：

1. 表 1-2 为打分点，所有 表 1-2 分值总和为 1000 分。
2. 总分为 1000 分，其中办馆条件 300 分、业务建设 400 分、服务效能 300 分。
3. 评估数据主要采用上一年度的数据（标准中另有规定的除外）。

| 序号 | 指标 | 基本分值 |
|----|------|------|
| 1 | 办馆条件 | 300 |
| 2 | 业务建设 | 400 |
| 3 | 服务效能 | 300 |
| 总计 | | 1000 |

| 标号 | 项 目 | 基本分值标准 (解释与说明) | 基本 分值 | 分项 分值栏 | 次 分项 分值栏 | 小项 分值栏 | 评分 项 |
|-------|--|-------------------|----------|-----------|----------------|-----------|---------|
| 1 | 办馆条件 | | 300 | | | | |
| 1.1 | 政策保障 | | | 25 | | | |
| 1.1.1 | 图书馆建设纳入地方政府公共服务考核指标体系 | | | | 5 | | |
| 1.1.2 | 图书馆建设纳入政府文化事业目标管理责任制 | | | | 5 | | |
| 1.1.3 | 图书馆建设纳入政府主管部门议事议程 | | | | 5 | | |
| 1.1.4 | 贯彻实施《中华人民共和国公共文化服务保障法》《中华人民共和国公共图书馆法》等政策法规 | | | | 5 | | |
| 1.1.5 | 有地方图书馆相关法规或条例 | | | | 5 | | |
| 1.2 | 经费保障 | | | 20 | | | |
| 1.2.1 | 市级/县级年财政拨款总额（万元） | | | | 20 | | |
| | $\geq 700/\geq 180$ | 以实际到位的经费计算 | | | | 20 | |
| | $\geq 650/\geq 160$ | | | | | 15 | |
| | $\geq 600/\geq 140$ | | | | | 10 | |
| 1.3 | 发展规划 | | | 30 | | | |
| 1.3.1 | 图书馆章程 | | | | 10 | | |
| 1.3.2 | 图书馆条款纳入地方发展规划 | | | | 10 | | |
| | 图书馆条款纳入地方国民经济和社会发展“十四五”规划、地方发展规划、城市总体规划 | | | | | 5 | |
| | 其他规划（含地方文化事业、信息化发展规划、智慧城市发展规划 | | | | | 5 | |

| | | | | | | | |
|-------|---------------------------|--|--|-----|----|----|--|
| 1.3.3 | 图书馆“十四五”规划制定与实施 | | | | 10 | | |
| 1.4 | 设施建设 | | | 130 | | | |
| 1.4.1 | 市级/县级馆舍建筑面积 (万平方米) | | | | 40 | | |
| | 1.8/0.95 | | | | | 40 | |
| | 1.6/0.75 | | | | | 35 | |
| | 1.4/0.55 | | | | | 30 | |
| 1.4.2 | 功能区设置适用性 | | | | 30 | | |
| | 图书馆分区与空间合理性 | | | | | 10 | |
| | 读者服务配套设施齐全 | | | | | 10 | |
| | 无障碍设施条件齐全 | | | | | 10 | |
| 1.4.3 | 市级/县级阅览座席数量(个) | | | | 40 | | |
| | 1000/240 | 指阅览室供读者使用的 座位数 | | | | 40 | |
| | 800/170 | | | | | 30 | |
| | 600/120 | | | | | 20 | |
| | 400/80 | | | | | 10 | |
| 1.5 | 地方文献工作 | | | 20 | 20 | | |
| 1.5.1 | 有专门的机构和人员 | | | | | 5 | |
| 1.5.2 | 收藏并管理地方文献专藏 | | | | | 5 | |
| 1.5.3 | 开展地方文献数据库建设 | | | | | 5 | |
| 1.5.4 | 开展地方文献对外服务 | | | | | 5 | |
| 1.6 | 文献资源保障 | | | 40 | | | |
| 1.6.1 | 馆藏纸质信息资源人均拥有量(册 (件)/人) | | | | 20 | | |
| | ≥ 0.60 | 1. 计算方法: 图书馆纸质信息资源总藏量/ 辖区常住人口数。 2. 纸质信息资源总藏量指图书馆入藏的图书、期刊和报纸的合订本、小册子、手稿等文献资料数量之和, 不含视听、缩微和电子文献藏量, 不含本级以下辖区纸质馆藏量, 含本级标准总分馆中用本级经费购置的纸质馆藏; 3. 辖区常住人口数以本辖区统计年鉴数据为准。 | | | | 20 | |
| | ≥ 0.55 | | | | | 15 | |
| | ≥ 0.50 | | | | | 10 | |

| | | | | | | | |
|-------|----------------------|---|--|----|----|----|--|
| 1.6.2 | 年人均入藏纸质信息资源量（册） / 人） | | | | 20 | | |
| | ≥ 0.048 | 1. 计算方法：年入藏纸质文献总量 / 辖区常住人口数。2. 年入藏纸质文献总量指每年新入藏的图书、期刊和报纸的合订本、小册子、手稿等文献资料数量之和，不含视听、缩微和电子文献藏量。3. 年入藏纸质文献总量不含本级以下辖区新增馆藏量，含本级标准总分馆中用本级经费购买的馆藏。4. 辖区常住人口数以辖区统计年鉴数据为准。5. 可提供评估期各年数据，计算平均值。 | | | | 20 | |
| | ≥ 0.044 | | | | | 15 | |
| | ≥ 0.040 | | | | | 10 | |
| 1.7 | 信息化设施建设 | | | 35 | | | |
| 1.7.1 | 市级/县级读者用计算机终端数量（台） | 1. 指可供用户正常使用的计算机数量，含移动终端数量和以计算机为核心的自助设备，但不含自助打印和复印设备。2. 不包括已经淘汰和报废的计算机。3. 提供每台计算机、移动终端和自助设备的存放地点、用途。 | | | 15 | | |
| | 100/45 | | | | | 15 | |
| | 90/35 | | | | | 10 | |
| | 80/30 | | | | | 8 | |
| | 70/25 | | | | | 5 | |
| | 60/15 | | | | | 3 | |
| 1.7.2 | 用户服务区无线网覆盖率（%） | | | | 10 | | |
| | ≥ 90 | 1. 计算方法：提供无线网络连接服务的用户服务区的面积（平方米） / 用户服务区的总面积（平方米） $\times 100\%$ 。2. 用户服务区包括藏书区、借阅区、咨询服务区、公共活动及辅助服务区。 | | | | 10 | |
| | ≥ 75 | | | | | 8 | |
| | ≥ 60 | | | | | 5 | |
| | ≥ 45 | | | | | 3 | |
| 1.7.3 | 网络带宽（Mbps） | | | | 10 | | |
| | ≥ 100 | 指独占因特网宽带。 | | | | 10 | |
| | ≥ 50 | | | | | 8 | |

| | | | | | | | |
|-------|---------------------------------|---|-----|----|----|----|--|
| | ≥20 | | | | | 5 | |
| 2 | 业务建设 | | 400 | | | | |
| 2.1 | 馆藏发展政策与制度 | | | 15 | | | |
| 2.1.1 | 有对各类文献（含电子文献和网上资源）的采集依据和工作要求的规定 | | | | 5 | | |
| 2.1.2 | 有对各类资源结构比例的规定 | | | | 5 | | |
| 2.1.3 | 有对文献资源建设特点和本市文献资源共建共享合理布局要求的体现 | | | | 5 | | |
| 2.2 | 馆藏组织管理 | | | 55 | | | |
| 2.2.1 | 文献保护 | | | | 20 | | |
| | 有馆藏文献保护规章制度 | | | | | 10 | |
| | 具备一般馆藏文献保护条件 | 书库卫生情况、防火、防盗、防虫、防潮、防尘等措施、设备及效果和修补修复 | | | | 10 | |
| 2.2.2 | 文献馆藏组织管理 | | | | 20 | | |
| | 有文献分类细则 | | | | | 8 | |
| | 文献编目时效 | 1. 图书到馆 20 个工作日内完成编目，3 分；2. 期刊到馆 3 个工作日内完成记到，3 分；3. 报纸到馆 1 个工作日内完成记到，3 分；4. 其他各类文献及时编目，3 分。 | | | | 12 | |
| 2.2.3 | 剔旧工作 | | | | 15 | | |
| | 制定有剔旧工作制度 | | | | | 5 | |
| | 制定有馆藏剔旧标准 | | | | | 5 | |
| | 剔旧工作执行情况 | | | | | 5 | |
| 2.3 | 人力资源管理 | | | 80 | | | |
| 2.3.1 | 人员保障 | | | | 30 | | |
| | 有领导班子选拔任用程序 | | | | | 10 | |
| | 具有本科学历以上占比% | 1 计算方法：馆内大学本科及以上学历的员工数量/全馆员工总人数×100%；2 市级图书馆≥50%，县级图书馆≥30%。 | | | | 10 | |

| | | | | | | | |
|-------|---------------------------|--|--|----|----|----|--|
| | 高级职称（市级）员工占比/中级职称员工占比（县级） | 1. 计算方法：馆内获得高级（中级）职称及以上职称的员工数量/全馆员工数量×100%；2. 市级图书馆≥5%，县级图书馆≥2%。 | | | | 10 | |
| 2.3.2 | 市级/县级员工数量 | | | | 10 | | |
| | 20人以上/≥5人以上 | | | | | 10 | |
| 2.3.3 | 岗位管理 | | | | 30 | | |
| | 竞争上岗 | | | | | 10 | |
| | 岗位责任制 | | | | | 10 | |
| | 考核与分配激励制度 | | | | | 10 | |
| 2.3.4 | 员工年人均教育培训（学时） | | | | 10 | | |
| | ≥100 | 计算方法：全馆员工年度接受岗位培训、继续教育的总学时/全馆员工总人数。 | | | | 10 | |
| | ≥70 | | | | | 8 | |
| | ≥50 | | | | | 5 | |
| 2.4 | 环境与安全管理 | | | 80 | | | |
| 2.4.1 | 环境管理 | | | | 40 | | |
| | 环境整洁、美观、安静 | | | | | 10 | |
| | 标识牌统一、规范 | | | | | 10 | |
| | 设施维护良好 | | | | | 10 | |
| | 使用节能减排措施 | | | | | 10 | |
| 2.4.2 | 安全管理 | | | | 40 | | |
| | 配有灭火器、消防栓等消防设备 | 提供当地公安、消防部门出具的消防合格材料。 | | | | 10 | |
| | 安装防盗、监控等设施 | | | | | 10 | |
| | 数据备份及网络安全 | | | | | 10 | |
| | 建立应急管理方案 | | | | | 10 | |
| 2.5 | 图书馆联盟与社会合作 | | | 30 | | | |
| 2.5.1 | 系统外协作协调 | 主持或参与图书馆业内跨地区、跨系统的业务和学术协作协调活动 | | | 5 | | |
| 2.5.2 | 图书馆学会（协会）工作 | | | | 15 | | |
| | 成立图书馆学会（协会） | | | | | 5 | |
| | 开展学术活动 | | | | | 5 | |

| | | | | | | | |
|-------|--|-----------------------|-----|----|----|----|--|
| | 有计划和总结 | | | | | 5 | |
| 2.5.3 | 馆际互借与文献传递 | 与本馆建立馆际互借关系与文献传递的图书馆 | | | 5 | | |
| 2.5.4 | 社会合作 | 指与图书馆以外的其他机构合作开展业务活动。 | | | 5 | | |
| 2.6 | 图书馆总分馆建设和管理 | | | 70 | | | |
| 2.6.1 | 统一业务标准和服务规范 | | | | 15 | | |
| 2.6.2 | 开展总分馆制业务辅导和培训 | | | | 15 | | |
| 2.6.3 | 统筹资源共建共享 | | | | 30 | | |
| | 统一并维护全市公共图书馆信息化管理系统 | | | | | 10 | |
| | 建设梅州数字化图书馆并实现资源共建共享 | | | | | 10 | |
| | 统筹管理全市公共图书馆通借通还服务网络 | | | | | 10 | |
| 2.6.4 | 指导分馆、服务点建设 | 在总分馆基础上进行的各种延伸服务 | | | 10 | | |
| 2.7 | 管理创新 | | | 40 | | | |
| 2.7.1 | 法人治理 | | | | 10 | | |
| | 建立理事会 | | | | | 5 | |
| | 理事会制度运行良好 | | | | | 5 | |
| 2.7.2 | 志愿者管理 | | | | 20 | | |
| | 志愿者管理制度化、规范化、常态化 | | | | | 20 | |
| 2.7.3 | 第三方评价机制 | | | | 10 | | |
| 2.8 | 知识产权保护 | | | 30 | | | |
| 2.8.1 | 严格遵循《中华人民共和国著作权法》《信息网络传播权保护条例》等涉及知识产权保护的法律法规规定 | | | | 10 | | |
| 2.8.2 | 制定馆藏文献信息资源的知识产权保护措施和策略 | | | | 10 | | |
| 2.8.3 | 依法保护和合理使用文献信息资源 | | | | 10 | | |
| 3 | 服务效能 | | 300 | | | | |
| 3.1 | 基本服务 | | | 70 | | | |
| 3.1.1 | 基本服务健全并免费提供 | | | | 20 | | |

| | | | | | | | |
|-------|---------------------------------------|---|--|--|----|----|--|
| | 文献信息资源的阅览、外借、查询、参考咨询等 | | | | | 5 | |
| | 政府信息公开的查询服务 | | | | | 5 | |
| | 开展全民阅读推广活动和信息素养教育，举办公益讲座、展览、培训等社会教育活动 | | | | | 5 | |
| | 提供学习、交流和相关公共文化活动的空间、平台 | | | | | 5 | |
| 3.1.2 | 每周开放时间（小时） | | | | 10 | | |
| | ≥68 | 公休日（指周六周日）应当开放，国家法定节假日有开放时间。鼓励错时开放，开放时间不少于总开放时间的三分之一。 | | | | 10 | |
| | ≥64 | | | | | 8 | |
| | ≥60 | | | | | 5 | |
| | ≥56 | | | | | 3 | |
| 3.1.3 | 市级/县级注册读者比例（%） | | | | 10 | | |
| | 6/0.1 | 1. 计算方法：在本馆注册的用户总人数/辖区常住人口数。2. 不含本级以下辖区注册的持证用户人数，含本级标准总分馆中各分馆的持证用户人数。3. 常住人口数以辖区统计年鉴数据为准。 | | | | 10 | |
| | 4/0.05 | | | | | 8 | |
| | 2/0.02 | | | | | 5 | |
| | 1/0.01 | | | | | 3 | |
| | 0.5/0.005 | | | | | 1 | |
| 3.1.4 | 市级/县级文献年外借量（万册次） | | | | 10 | | |
| | 30/12 | 1. 计算方法：年外借总册次/辖区常住人口数。2. 以评估期各年度统计数据为准，计算评估期的平均数。 | | | | 10 | |
| | 25/10 | | | | | 8 | |
| | 20/8 | | | | | 5 | |
| | 15/6 | | | | | 3 | |
| | 10/4 | | | | | 1 | |
| 3.1.5 | 市级/县级年人均到馆次数（次/人） | 1. 计算方法：年到馆总人次 / 辖区常住人口数。2. 以评估期各年度统计数据为准，计算评估期的平均数。3. 全市常住人口数以本市统计年鉴数据为准。 | | | 10 | | |
| | 1.0/0.5 | | | | | 10 | |
| | 0.5/0.2 | | | | | 8 | |

| | | | | | | | |
|-------|---------------------------------------|--|--|----|----|---|--|
| | 0.1/0.05 | | | | | 5 | |
| | 0.05/0.01 | | | | | 3 | |
| 3.1.6 | 市级/县级馆外流动服务点文献借阅册次（万册次/年） | 1. 馆外流动服务点含流动图书车、自助图书馆等。 2. 馆外流动服务点文献借阅册次不含馆内借阅册次。 3. 以评估期各年度统计数据为准，计算评估期的平均数。 | | | 10 | | |
| | 1.0/0.5 | | | | | 8 | |
| | 0.8/0.2 | | | | | 5 | |
| | 0.6/0.1 | | | | | 3 | |
| | 0.4/0.05 | | | | | 1 | |
| 3.2 | 新媒体服务 | | | 15 | | | |
| 3.2.1 | 微信公众平台、微博服务 | 有正式注册的官方微信或微博服务平台，并能定期推送（每月至少2次）服务信息 | | | 5 | | |
| 3.2.2 | 移动图书馆 | 有移动图书馆，如手机移动客户端服务，提供相应版本软件 | | | 5 | | |
| 3.2.3 | 触摸媒体服务 | 馆内设置触摸媒体机，可以提供馆内路线导航、图书预览、会员登录等服务 | | | 5 | | |
| 3.3 | 特殊群体服务 | | | 40 | | | |
| 3.3.1 | 残疾人服务 | | | | 20 | | |
| | 设置有盲人阅览室和残疾人专座 | | | | | 5 | |
| | 设有方便残疾人进出通道，室内有无障碍厕所、无障碍电梯等，无障碍设备标识明显 | | | | | 5 | |
| | 配备盲人语音引导 | | | | | 5 | |
| | 有残疾人绿色服务通道，为残疾人提供个性化服务 | | | | | 5 | |
| 3.3.2 | 未成年人服务 | | | | 10 | | |
| | 向青少年推荐优秀读物、组织读书会、开展青少年阅读辅导活动 | | | | | 5 | |
| | 公共电子阅览室有引导未成年人控制上网时间的措施 | 未成年人每天连续上网时间不宜超过2小时 | | | | 5 | |

| | | | | | | | |
|-------|--------------------------------------|---|--|----|----|----|--|
| 3.3.3 | 老年人服务 | | | | 10 | | |
| | 每年充实老年人养生、保健等方面的文献信息资源 | | | | | 5 | |
| | 开展针对老年人的讲座、培训等活动 | | | | | 5 | |
| 3.4 | 阅读推广与社会教育 | | | 55 | | | |
| 3.4.1 | 市级/县级组织公众活动（次/年） | | | | 20 | | |
| | 110/80 | 1. 图书馆面向群众组织和开展的各种讲座、培训、沙龙，各类文化展览及阅读推广活动。 2. 提供评估期各年度数据，计算平均值。 | | | | 20 | |
| | 100/60 | | | | | 18 | |
| | 80/40 | | | | | 15 | |
| | 50/30 | | | | | 12 | |
| | 30/20 | | | | | 10 | |
| 3.4.2 | 市级/县级参与活动次数（次/万人） | | | | 20 | | |
| | 25/3 | 1. 计算方法：年参加图书馆活动的总人次/辖区常住人口数×10000。 2. 辖区常住人口数以辖区统计年鉴数据为准。 | | | | 20 | |
| | 20/2 | | | | | 18 | |
| | 15/1 | | | | | 15 | |
| | 10/0.5 | | | | | 12 | |
| | 5/0.05 | | | | | 10 | |
| 3.4.3 | 服务宣传推广 | | | | 15 | | |
| | 通过网站、微博、微信等方式开展图书展览、新书推荐、板报、专栏、讲座等宣传 | 指馆内、馆外利用各种方式开展的书刊宣传推广活动。 | | | | 5 | |
| | 通过广播、电视等方式开展媒体宣传 | | | | | 5 | |
| | 活动宣传 | 对馆内举办的各种活动开展的媒体宣传推广工作 | | | | 5 | |
| 3.5 | 信息咨询服务 | | | 10 | | | |
| 3.5.1 | 一般参考咨询服务 | 包括咨询台、网站、微信、微博、电话等多种咨询形式 | | | 5 | | |
| 3.5.2 | 政府决策信息服务 | 1. 政府信息服务；2. 其他决策信息服务 | | | 5 | | |
| 3.6 | 网络资源服务 | | | 20 | | | |
| 3.6.1 | 市级/县级网站年访问量（万次/年） | | | | 10 | | |
| | 50/30 | 1. 网站访问量指图书馆网站主页被访客浏览的 | | | | 10 | |
| | 40/20 | | | | | 8 | |

| | | | | | | | |
|--------|---|----------------------------|--|----|----|----|--|
| | 30/10 | 总次数；2. 提供评估期 各年数据，计算平均值 | | | | 5 | |
| | 20/5 | | | | | 3 | |
| 3.6.2 | 市级/县级数字资源浏览量（万次） | | | | 10 | | |
| | 30/20 | | | | | 10 | |
| | 20/10 | | | | | 8 | |
| | 10/5 | | | | | 5 | |
| | 5/1 | | | | | 3 | |
| 3.7 | 社会力量参与图书馆事业建设 | | | 35 | | | |
| 3.7.1 | 社会捐赠 | | | | 10 | | |
| | 建立有接受社会捐赠机制 | | | | | 5 | |
| | 向图书馆捐赠的公民和各类社会组 织数量达到 200 个 | | | | | 5 | |
| 3.7.2 | 社会合作（个） | | | | 10 | | |
| | 30 | | | | | 10 | |
| | 20 | | | | | 8 | |
| | 10 | | | | | 5 | |
| 3.7.3 | 志愿服务 | | | | 15 | | |
| | 建立常态化志愿服务机制 | | | | | 5 | |
| | 志愿者人数市级 300 人以上/县级 100 人以上 | | | | | 5 | |
| | 志愿服务时间市级 10000 小时以上/ 县级 500 小时以上 | | | | | 5 | |
| 3.8 | 购买服务 | | | 15 | | | |
| | 有图书加工、图书上架整架、图书配 送、保洁、保安、维保等社会购买服 务 | | | | 5 | | |
| | 有购买机制与管理制度 | | | | 5 | | |
| | 资金管理与绩效管理 | | | | 5 | | |
| 3.9 | 服务数据发布 | | | 10 | | | |
| | 宣传发布图书馆年度服务数据 | 以多种方式将服务数据 向社会公示 | | | 5 | | |
| | 在图书馆馆舍入口处或者手机等移 动客户端实时发布服务数据等 | | | | 5 | | |
| 3.10 | 读者评价 | | | 30 | | | |
| 3.10.1 | 读者日常意见处理 | | | | 10 | | |

| | | | | | | | |
|--------|--------------------------------|---|--|--|----|----|--|
| | 有用户意见或投诉处理的反馈机制与制度保障 | | | | | 5 | |
| | 图书馆对读者意见或投诉自收到之日起 5 个工作日内回复和反馈 | | | | | 5 | |
| 3.10.2 | 读者日常评价 | | | | 10 | | |
| | 有读者日常评价机制与管理 | | | | | 5 | |
| | 读者好评达到 75%以上 | | | | | 5 | |
| 3.10.3 | 读者满意率 | | | | 10 | | |
| | ≥ 85 | 1. 评估组在评估期间按照统一的用户满意率调查表,就图书馆的设施设备、馆藏资源、服务内容、服务质量及员工素质等情况征求用户意见;2. 调查表发放数量不低于 300 份,回收率不低于 80%。 | | | | 10 | |
| | ≥ 80 | | | | | 8 | |
| | ≥ 75 | | | | | 5 | |

附件 2:

梅州市文化馆第三方评估指标体系

2-1 梅州市文化馆必备条件

| 标号 | 项目 | 标准 | | 说明 |
|----|------------------------|--------------------|-------|--|
| 1 | 馆舍建筑面积（平方米） | 市级 | ≥3500 | 站舍建筑面积指实际使用的房屋建筑面积（不含职工宿舍和正在扩建尚未竣工的建筑面积），办公用房不得超过站舍总面积的 10%。 |
| | | 县级 | ≥2000 | |
| 2 | 年财政拨款总额（万元） | 市级 | ≥500 | 财政拨款总额包括职工工资、业务活动、设备购置、管理运行、业务专项等所有年度拨款，不包括基建资金。 |
| | | 县级 | ≥150 | |
| 3 | 具备数字服务能力 | 能够通过互联网常态化提供数字文化服务 | | 有网站、微信公众号、微博、公共文化云、APP 等数字化服务平台（至少两种） |
| 4 | 服务满意度评价（%） | ≥80 | | 由评估方按照统一的满意率调查表开展公众满意度调查，调查表数量市文化馆不少于 300 份，县（市、区）文化馆不少于 100 份，回收率不低于 80%。 |
| 5 | 评估周期内未出现文化安全重大事故 | 一票否决 | | 评估周期内如出现文化安全重大事故，一票否决，不得参评。 |
| 6 | 执行党的方针政策和落实意识形态工作责任制情况 | 一票否决 | | 若出现未认真贯彻执行党的方针政策和落实意识形态工作责任制情况，一票否决，不得参评。 |

2-2 梅州市文化馆第三方评估指标体系

说明：

- 1. 表 1 为打分点，所有 表 1 分值总和为 1000 分。
- 2. 总分为 1000 分，其中办馆条件 300 分、业务建设 400 分、服务效能 300 分。
- 3. 评估数据主要采用上一年度的数据（标准中另有规定的除外）。

| 序号 | 指标 | 基本分值 |
|----|------|------|
| 1 | 办馆条件 | 300 |
| 2 | 业务建设 | 400 |
| 3 | 服务效能 | 300 |
| 总计 | | 1000 |

| 标号 | 项 目 | 基本分值标准 (解释与说明) | 基本 分值 | 分项 分值栏 | 次 分项 分值栏 | 小 项 分值栏 | 评 分 项 |
|-------|----------------------------------|-------------------|----------|-----------|----------------|---------------|-------------|
| 1 | 办馆条件 | | 300 | | | | |
| 1.1 | 政策保障 | | | 30 | | | |
| 1.1.1 | 文化馆建设纳入地方政府公共服务考核 指标体系 | | | | 10 | | |
| 1.1.2 | 文化馆建设纳入政府主管部门议事议程 | | | | 10 | | |
| 1.1.3 | 纳入地方公共文化服务标准体系 | | | | 10 | | |
| 1.2 | 市级/县级年财政拨款总额（万元） | | | 20 | | | |
| | 700/200 | | | | 20 | | |
| | 600/150 | | | | 15 | | |
| | 500/100 | | | | 10 | | |
| 1.3 | 发展规划 | | | 10 | | | |
| | 编制本馆五年发展规划和年度工作计划 | | | | 10 | | |
| 1.4 | 人才队伍 | | | 40 | | | |
| 1.4.1 | 市级/县级拥有本科及以上学历人数占 业务人员总数比例（%） | | | | 20 | | |
| | 60/40 | | | | | 20 | |
| | 50/35 | | | | | 15 | |
| | 40/30 | | | | | 10 | |
| 1.4.2 | 专业技术人员占职工总数比例（%） | | | | 20 | | |
| | 85 | | | | | 20 | |
| | 75 | | | | | 15 | |

| | | | | | | | |
|-------|--------------------------------------|---|----|----|--|----|--|
| | 65 | | | | | 10 | |
| 1.5 | 组织保障 | | 45 | | | | |
| 1.5.1 | 党建引领 | | | 15 | | | |
| | 落实“三会一课”制度 | 全面贯彻落实《中国共产党支部工作条例》，本馆党组织保证监督改革发展正确方向，参与重要决策，服务人才成长，促进事业发展。全面落实意识形态工作责任制。 | | | | 5 | |
| | 党支部每年至少召开 1 次组织生活会 | | | | | 5 | |
| | 党支部每年开展 1 次评议党员活动 | | | | | 5 | |
| 1.5.2 | 领导班子配备 | | | 15 | | | |
| | 有领导班子选拔任用程序 | | | | | 10 | |
| | 具有本科学历或副高职称以上占比达到 70% | | | | | 5 | |
| 1.5.3 | 法人治理结构改革 | | | 15 | | | |
| | 建立理事会制度 | 建立以理事会为主要形式的法人治理结构。提供理事会组成人员名单、章程和制度文本和历次理事会会议纪要（需理事签名）。 | | | | 5 | |
| | 有章程 | | | | | 5 | |
| | 实施人事、财务关联配套制度改革 | | | | | 5 | |
| 1.6 | 设施建设 | | 75 | | | | |
| 1.6.1 | 市级/县级站舍建筑面积（平方米） | | | 20 | | | |
| | 5500/4000 | 指文化馆的建筑面积（未被作为文化馆功能使用的面积，不计算在内）；已立项或正在扩建尚未竣工的建筑面积按一半计算。 | | | | 20 | |
| | 4500/3000 | | | | | 15 | |
| | 3500/2000 | | | | | 10 | |
| 1.6.2 | 设有演艺活动、交流展示、辅导培训、图书阅览、游艺娱乐等活动用房面积(%) | | | 20 | | | |
| | 75 | 文化活动用房使用面积占总使用面积的比重(%) | | | | 20 | |
| | 70 | | | | | 15 | |
| | 65 | | | | | 10 | |

| | | | | | | | |
|-------|----------------------|------|--|----|----|----|--|
| 1.6.3 | 市级/县级设有宣传橱窗（栏）的长度（米） | | | | 15 | | |
| | 30/25 | | 宣传橱窗（栏）的米数为馆内、馆外米数之和。宣传栏内容要充分体现文化馆职能，每月至少更换一次。 | | | 15 | |
| | 25/20 | | | | | 12 | |
| | 20/15 | | | | | 8 | |
| 1.6.4 | 演出、展览培训等设备（类） | | | | 8 | | |
| | ≥5 | | 三类设备包括：文艺演出必备的灯光、音响等设备；艺术展览设备；各类培训、体验等活动所需的服装、道具、乐器等。 | | | 8 | |
| | 3 | | | | | 5 | |
| 1.6.5 | 无障碍设施 | | | | 12 | | |
| | 设有方便有障碍人士进出通道 | | | | | 3 | |
| | 有无障碍厕所 | | | | | 3 | |
| | 室内有无障碍电梯 | | | | | 3 | |
| | 无障碍设备标识明显 | | | | | 3 | |
| 1.7 | 数字化建设 | | | 80 | | | |
| 1.7.1 | 数字化平台建设 | | | | 20 | | |
| | 互联互通 | 有 | 平台应能上下兼容（与国家公共文化云平台、省平台、下辖地方平台对接）、互联互通。 | | | 10 | |
| | 馆内免费网络覆盖（Mbps） | 全部 | 包括有线网络和无线网络覆盖，有线网络带宽需达到 50M，网络全覆盖 | | | 10 | |
| | | 局部 | | | | 5 | |
| 1.7.2 | 数字化服务 | | | | 40 | | |
| | 市级/县级服务类型（种） | 8/4 | 指线上网络直播、信息发布、艺术欣赏（含视频点播）、网上培训、预约、咨询、在线辅导、资源检索、慕课学习及大数据分析等服务项目。 | | | 20 | |
| | | 6/3 | | | | 15 | |
| | | 4/2 | | | | 12 | |
| | 市级/县级线上线下相结 | 10/6 | 指线上发布、线下参与 | | | 20 | |

| | | | | | | | | |
|-------|------------------|-----|--|-----|----|----|----|--|
| | 合的服务项目数（个） | 8/4 | 线上活动或线下活动与线上点赞、直播等方式相结合，线上线下相互促进的服务项目。 | | | | 15 | |
| | | 6/2 | | | | | 12 | |
| 1.7.3 | 市级/县级音视频资源时长 | | | | | 20 | | |
| | 200/150 | | | | | | 20 | |
| | 150/100 | | | | | | 15 | |
| | 100/50 | | | | | | 10 | |
| 2 | 业务建设 | | | 400 | | | | |
| 2.1 | 人力资源管理 | | | | 27 | | | |
| 2.1.1 | 岗位管理 | | | | | 15 | | |
| | 竞争上岗 | | | | | | 5 | |
| | 岗位责任制 | | | | | | 5 | |
| | 考核与分配激励制度 | | | | | | 5 | |
| 2.1.2 | 职工人均教育培训时长（学时/人） | | | | | 12 | | |
| | 120 | | 职工人均教育培训时长=本馆业务人员年度接受岗位培训、继续教育的总学时/本馆职工总数。 | | | | 12 | |
| | 90 | | | | | | 10 | |
| | 72 | | | | | | 8 | |
| 2.2 | 年报制度 | | 指编制年报，并且向社会公众公开、提供免费获取途径。 | | 10 | | | |
| 2.3 | 环境与安全管理 | | | | 38 | | | |
| 2.3.1 | 环境管理 | | | | | 10 | | |
| | 环境整洁、干净、美观 | | | | | | 5 | |
| | 标识牌统一、规范 | | | | | | 5 | |
| 2.3.2 | 安全管理 | | | | | 16 | | |
| | 配有灭火器、消防栓等消防设备 | | 提供当地公安、消防部门出具的消防合格材料。 | | | | 4 | |
| | 安装防盗、监控等设施 | | | | | | 4 | |
| | 数据备份及网络安全 | | | | | | 4 | |
| | 建立应急管理方案 | | | | | | 4 | |
| 2.3.3 | 档案管理 | | | | | 12 | | |

| | | | | | | | |
|-------|---------------------------|--|--|----|----|----|--|
| | 独立档案室 | | | | | 3 | |
| | 专职档案管理员 | | | | | 3 | |
| | 建有行政档案 | | | | | 3 | |
| | 建有业务档案 | | | | | 3 | |
| 2.4 | 群众文化活动 | | | 30 | | | |
| 2.4.1 | 市级/县级组织大型文化活动（次） | | | | 15 | | |
| | 15/10 | 大型文化活动指参加人数达到 500 人次（市级）/300 人次（县级）以上、涉及面较广的活动。包括在广场、社区、企业、校园、乡镇等组织的各类大型活动和展览。 | | | | 15 | |
| | 10/8 | | | | | 12 | |
| | 5/5 | | | | | 10 | |
| 2.4.2 | 组织文艺团队下基层（社区、农村）演出场次 | | | | 15 | | |
| | 70 | 馆办文艺团队下基层（含文化站、社区和农村）演出场次的总数，包括在社区、乡镇等地的广场演出和其他形式的室内外演出、慰问演出等演出场次。 | | | | 15 | |
| | 60 | | | | | 12 | |
| | 50 | | | | | 10 | |
| 2.5 | 辅导与培训 | | | 50 | | | |
| 2.5.1 | 市级/县级参加各类群众培训班的人次（人次） | | | | 15 | | |
| | 4000/2000 | 指本馆面向社会各类人员举办的各类培训班的参加人次。 | | | | 15 | |
| | 3000/1500 | | | | | 12 | |
| | 2000/1000 | | | | | 10 | |
| 2.5.2 | 市级/县级举办文化馆（站）人员辅导培训班（期/年） | | | | 10 | | |
| | 6/4 | 指面向全市文化馆、文化站（室）业务人员举办的培训班。 | | | | 10 | |
| | 5/3 | | | | | 8 | |
| | 4/2 | | | | | 6 | |
| 2.5.3 | 辅导文化馆（站）人员人次占比 | | | | 10 | | |
| | 15% | 本馆辅导文化馆站总人次/全市文化馆站在编 | | | | 10 | |
| | 10% | | | | | 8 | |

| | | | | | | | |
|-------|---|--|--|----|----|----|--|
| | 5% | 人员总数。 | | | | 5 | |
| 2.5.4 | 市级/县级下基层业务指导人均时长 | | | | 15 | | |
| | 30/25 | 指本馆委派工作人员到基层（含文化馆、站、室，社区和农村等）开展培训（含讲座、辅导）、调研等工作。 | | | | 15 | |
| | 25/20 | | | | | 12 | |
| | 20/15 | | | | | 10 | |
| 2.6 | 群众文艺创作 | | | 40 | | | |
| 2.6.1 | 举办业余文艺创作者培训班数量（个） | | | | 10 | | |
| | ≥4 | | | | | 10 | |
| | 3 | | | | | 8 | |
| | 2 | | | | | 5 | |
| 2.6.2 | 市级/县级开展基层文艺创作作品推广活动（次） | | | | 10 | | |
| | 6/4 | 指本馆举办的、将群众业余创作的各类文艺作品、特别是获奖作品面向社会推广的活动（包括比赛活动等）数量。 | | | | 10 | |
| | 5/3 | | | | | 8 | |
| | 4/2 | | | | | 5 | |
| 2.6.3 | 市级/县级本馆业务人员及其培养、辅导的作者、演员获省级及以上奖励数量（件、次、篇） | | | | 10 | | |
| | 40/15 | 指本馆业务人员及其培养、辅导的作者、演员获省级及以上奖励数量（件、次、篇） | | | | 10 | |
| | 30/10 | | | | | 8 | |
| | 20/5 | | | | | 5 | |
| 2.6.4 | 指导的群众文艺团队数量（个） | | | | 10 | | |
| | 30/25 | 指由本馆工作人员指导的群众业余文化团队数量。 | | | | 10 | |
| | 25/20 | | | | | 8 | |
| | 20/15 | | | | | 5 | |
| 2.7 | 文化馆联盟与社会合作 | | | 54 | | | |
| 2.7.1 | 文化馆学会（协会）工作 | | | | 12 | | |
| | 成立文化馆学会（协会） | | | | | 4 | |
| | 开展学术活动 | | | | | 4 | |
| | 有计划和总结 | | | | | 4 | |

| | | | | | | | |
|-------|----------------------|---|--|--|----|----|--|
| 2.7.2 | 社会合作 | 指与文化馆以外的其他机构合作开展业务活动。 | | | 12 | | |
| | 资源共建共享 | | | | | 3 | |
| | 重大活动共办 | | | | | 3 | |
| | 服务平台合作 | | | | | 3 | |
| | 吸纳社会捐赠 | | | | | 3 | |
| 2.7.3 | 组织各类理论研讨论坛或交流活动(次) | | | | 6 | | |
| | 5 | 指本馆主办、承办或协办的全市理论研讨或参与全国、全省的理论研讨活动。 | | | | 6 | |
| | 4 | | | | | 4 | |
| | 3 | | | | | 3 | |
| 2.7.4 | 市级/县级跨地区共建共享活动/项目(次) | | | | 6 | | |
| | 7/6 | 市级跨地区是指走出本市的活动；县级跨地区是指走出本县（市、区）的活动，横跨本县及他县或跨省、市、国际文化交流的活动。可以是文化馆主办，也包括与其他机构共同组织、举办活动。 | | | | 6 | |
| | 5/4 | | | | | 4 | |
| | 3/2 | | | | | 3 | |
| 2.7.5 | 理论成果总数量（次、项、篇、部） | | | | 8 | | |
| | 8 | 理论成果包括课题研究成果、发表论文或出版著作等。 | | | | 8 | |
| | 6 | | | | | 6 | |
| | 4 | | | | | 4 | |
| 2.7.6 | 文创产品开发 | | | | 10 | | |
| | 有文创工作方案 | | | | | 5 | |
| | 文创产品实物 | | | | | 5 | |
| 2.8 | 形成品牌活动或特色项目数量 | | | | 10 | | |
| | ≥3 | 品牌活动或特色项目是指连续开展三年以上，覆盖全辖区、影响广泛、参与度高的活动。 | | | | 10 | |
| | 2 | | | | | 8 | |
| | 1 | | | | | 5 | |
| 2.9 | 文化馆总分馆制建设 | | | | 10 | | |

| | | | | | | | |
|----------|-------------------|---|--|----|----|----|--|
| | 全覆盖 | 1. 覆盖率=开展总分馆制的县级文化馆数量/本市所有的县文化馆数量；2. 覆盖率=设有分馆的乡镇（街道）数量/本县所有乡镇（街道）数量。 | | | | 10 | |
| | 覆盖率在 1/2 以上 | | | | | 8 | |
| | 局部试点 | | | | | 5 | |
| 2. 10 | 馆办刊物（群众文艺辅导资料） | 馆办刊物是指独立主办的公开发行业和内部交流的专业刊物，要有正式或内部刊号；群众文艺辅导资料指文化馆有馆办内部学习资料或刊物，提供免费获取途径。 | | 10 | | | |
| 2. 11 | 民间文化传承保护 | | | 20 | | | |
| 2. 11. 1 | 专门机构和人员 | 指本馆设有专门部室或专职人员。 | | | 10 | | |
| 2. 11. 2 | 开展民族民间文化宣传推广、展示活动 | | | | 10 | | |
| | 6 | 指以民族民间文化保护传承工作为主题的各类活动数量。 | | | | 10 | |
| | 4 | | | | | 8 | |
| | 2 | | | | | 5 | |
| 2. 12 | 志愿服务 | | | 35 | | | |
| 2. 12. 1 | 志愿者队伍 | | | | 20 | | |
| | 有本馆志愿者队伍 | 建立志愿者招募、注册、培训、服务记录、绩效考核等基本制度 | | | | 10 | |
| | 有志愿者管理规范 and 制度 | | | | | 10 | |
| 2. 12. 2 | 志愿活动 | | | | 15 | | |
| | 开展志愿服务项目或活动 | 全年组织开展志愿服务活动的数量不少于 4 个。 | | | | 5 | |
| | 志愿活动开展经常化 | | | | | 5 | |
| | 为志愿服务提供必要的经费支持 | | | | | 5 | |
| 2. 13 | 社会购买服务 | | | 16 | | | |
| | 建立购买机制和管理制度 | | | | 8 | | |
| | 资金管理和绩效管理 | | | | 8 | | |
| 2. 14 | 意见征询和服务评价 | | | 45 | | | |
| 2. 14. 1 | 建立群众意见征询机制 | | | | 15 | | |
| | 设有意见箱（簿） | | | | | 5 | |

| | | | | | | | |
|--------|----------------------|---|-----|-----|----|----|--|
| | 公开监督电话 | | | | | 5 | |
| | 设有网络征询意见通道 | | | | | 5 | |
| 2.14.2 | 建立群众意见处理机制 | | | | 20 | | |
| | 及时回复群众意见 | | | | | 10 | |
| | 落实意见整改工作 | | | | | 10 | |
| 2.14.3 | 建立群众服务评价机制 | | | | 20 | | |
| | 设有公众服务评价平台 | | | | | | |
| | 及时公布群众服务评价结果 | | | | | | |
| 2.15 | 宣传推广 | | | | 15 | | |
| | 通过网站、微博、微信等方式开展宣传 | 主要宣传本单位工作业绩或者本单位在职员工的工作事迹等。 | | | | 5 | |
| | 通过广播、电视、电台、报纸等方式开展宣传 | | | | | 5 | |
| | 活动宣传 | | | | | 5 | |
| 3 | 服务效能 | | 300 | | | | |
| 3.1 | 基本服务 | | | 155 | | | |
| 3.1.1 | 基本服务项目健全并免费开放 | | | | 30 | | |
| | 8 | 常设服务项目包括但不限于：音乐、舞蹈、戏剧、曲艺、美术、演出、试听、展览、阅览、游艺、培训（含讲座、辅导）提供排练场地等。 | | | | 30 | |
| | 7 | | | | | 25 | |
| | 6 | | | | | 20 | |
| 3.1.2 | 流动服务 | （有） | | | 20 | | |
| 3.1.3 | 互联网服务 | | | | 15 | | |
| | 有网站或网页、微信公众号或 APP | 有网站或网页，且每月更新 10 次以上；有微信公众号，且每月更新 10 条以上 | | | | 15 | |
| | 有网站或网页 | | | | | 10 | |
| 3.1.4 | 数字化体验服务 | 指配备相对比较先进的设施设备，以各类群众文艺体验为主题，面向社会公众提供的体验服务，提高文化艺术普及的趣味性和体验感。 | | | 20 | | |

| | | | | | | |
|-------|---------------------|---|----|----|----|--|
| 3.1.5 | 每周开放时间（小时） | | | 30 | | |
| | 60 | 公休日（指周六周日）应当开放，国家法定节假日有开放时间。鼓励错时开放，开放时间不少于总开放时间的三分之一。 | | | 30 | |
| | 54 | | | | 25 | |
| | 48 | | | | 20 | |
| 3.1.6 | 服务内容公示 | | | 40 | | |
| | 服务内容 | 公示内容完备、方式多样、更新及时。 | | | 10 | |
| | 服务时间 | | | | 10 | |
| | 服务规则 | | | | 10 | |
| | 公示牌位置醒目 | | | | 10 | |
| 3.2 | 市级/县级特殊群体服务项目数量（个） | | 25 | | | |
| | 10/4 | 指针对未成年人、老年人、残障人士、农民工、留守妇女儿童开展的服务项目数。 | | 25 | | |
| | 8/3 | | | 20 | | |
| | 5/2 | | | 15 | | |
| 3.3 | 覆盖人群 | | 60 | | | |
| 3.3.1 | 市级/县级实体馆服务总人次（万人次） | | | 20 | | |
| | 10/1 | 文化馆各类活动、服务覆盖的总人次。 | | | 20 | |
| | 8/0.8 | | | | 18 | |
| | 5/0.5 | | | | 15 | |
| 3.3.2 | 市级/县级数字服务总人次（万人次） | | | 20 | | |
| | 150/15 | 通过文化馆网站、微信公众号远程利用文化馆服务的总人次。 | | | 20 | |
| | 120/10 | | | | 18 | |
| | 100/5 | | | | 15 | |
| 3.3.3 | 市级/县级馆外活动服务总人次（万人次） | | | 20 | | |
| | 10/8 | 由文化馆在馆外主办、承办的各类活动、服务覆盖的总人次。 | | | 20 | |
| | 8/6 | | | | 18 | |
| | 5/4 | | | | 15 | |
| 3.4 | 服务评价 | | 60 | | | |
| 3.4.1 | 群众满意率（%） | | | 20 | | |

| | | | | | | | |
|-------|----------|---|--|--|----|----|--|
| | 90 | 由负责本次评估工作的第三方评估机构进行群众满意度调查，调查表数量市文化馆不少于300份，县（市、区）文化馆不少于100分，回收率不低于80%。 | | | | 20 | |
| | 85 | | | | | 18 | |
| | 80 | | | | | 15 | |
| 3.4.2 | 群众知晓度（%） | | | | 20 | | |
| | 70 | 群众对梅州市文化馆举办的各类文化活动和文化品牌的知晓程度，由第三方评估机构随机抽样调查，样本数量不小于300。 | | | | 20 | |
| | 60 | | | | | 18 | |
| | 50 | | | | | 15 | |
| 3.4.3 | 群众参与度（%） | | | | 20 | | |
| | 30 | 群众参与梅州市文化馆举办的各类文化活动的程度，由第三方评估机构抽样调查，样本数量不小于300。 | | | | 20 | |
| | 20 | | | | | 18 | |
| | 10 | | | | | 15 | |

附件 3:

梅州市乡镇(街道)综合文化站第三方评估指标体系

3-1 梅州市乡镇（街道）综合文化站必备条件

| 标号 | 项目 | 标准 | | 说明 |
|----|--|------------------------|-----------|--|
| 1 | 站舍建筑面积（平方米） | 乡镇 | ≥800 m²以上 | 站舍建筑面积指实际使用的房屋建筑面积（不含职工宿舍和正在扩建尚未竣工的建筑面积），办公用房不得超过站舍总面积的 10%。 |
| | | 街道 | ≥600 m²以上 | |
| 2 | 文化站经费纳入财政预算（万元） | ≥10 | | |
| 3 | 文化站编制人员 | 3 人以上（含），专职业务人员不少于 2 个 | | |
| 4 | 评估周期内未出现文化安全重大事故 | 一票否决 | | 评估周期内如出现文化安全重大事故，一票否决，不得参评。 |
| 5 | 执行党的方针政策，遵守国家法律法规，服从上级文化行政主管部门的管理，完成上级文化行政主管部门工作任务 | 一票否决 | | 若出现违反《中华人民共和国公共文化服务保障法》规定；出现文化站与政府同门进出；场地出租等情况，一票否决，不得参评。 |

3-2 梅州市乡镇（街道）综合文化站第三方评估指标体系

说明：

- 1. 表 1 栏为打分点，所有 表 1 分值总和为 1000 分。
- 2. 总分为 1000 分，其中办站条件 300 分、业务建设 400 分、服务效能 300 分。
- 3. 评估数据主要采用上一年度的数据（标准中另有规定的除外）。

| 序号 | 指标 | 基本分值 |
|----|------|------|
| 1 | 办站条件 | 300 |
| 2 | 业务建设 | 400 |
| 3 | 服务效能 | 300 |
| 总计 | | 1000 |

| 标号 | 项 目 | 基本分值标准 (解释与说明) | 基本 分值 | 分项 分值栏 | 次 分项 分值栏 | 小 项 分值栏 | 评 分 项 |
|-------|---|---|----------|-----------|----------------|---------------|-------------|
| 1 | 办馆(站)条件 | | 300 | | | | |
| 1.1 | 设施建设 | | | 160 | | | |
| 1.1.1 | 乡镇/街道站舍建筑面积 (平方米) | | | | 50 | | |
| | 1500/1000 | 1. 文化站分站面积可累加, 但分站不得多于两个, 每个分站面积不得少于 200 平方米; 2. 站馆影剧院只计舞台面积; | | | | 50 | |
| | 1000/800 | | | | | 40 | |
| | 800/600 | | | | | 30 | |
| 1.1.2 | 室外文体活动场所面积 (平方米) | | | | 30 | | |
| | ≥3000 | 需要有独立的文体广场, 区域内文体广场面积可累加计算, 累加不超过 3 个。 | | | | 30 | |
| | ≥2000 | | | | | 20 | |
| | ≥1000 | | | | | 10 | |
| 1.1.3 | 设有多功能厅、陈列展览室、辅导培训室、排练演出厅、文体娱乐室、综合阅览室等功能室(个) | | | | 30 | | |
| | ≥10 | 每个功能室不得少于 30 平方米 | | | | 30 | |
| | ≥7 | | | | | 20 | |
| | ≥4 | | | | | 10 | |
| 1.1.4 | 设有宣传橱窗(文化走廊、LED 屏)、阅报栏(平方米) | | | | 20 | | |
| | ≥25 | 需提供每期专栏的资料 | | | | 20 | |
| | ≥20 | | | | | 15 | |
| | ≥15 | | | | | 10 | |
| 1.1.5 | 图书室藏书(千册) | | | | 30 | | |
| | ≥15 | 总分馆制建设的流动图 | | | | 30 | |

| | | | | | | | |
|-------|-------------------|--|-----|----|----|----|--|
| | ≥10 | 书不纳入计算；复本超过5本的按5本计算； | | | | 25 | |
| | ≥5 | | | | | 20 | |
| 1.1.6 | 无障碍设施 | | | | | | |
| 1.2 | 设备设置 | | | 60 | | | |
| 1.2.1 | 网络带宽（Mbps） | （1）指独占因特网带宽； （2）不低于10Mbps。 | | | 30 | | |
| 1.2.2 | 用户服务区无线网覆盖率（%） | | | | 30 | | |
| | 100 | 计算方法：提供无线网络连接服务的用户服务区的面积（平方米）/用户服务区的总面积（平方米）×100%。 | | | | 30 | |
| | ≥90 | | | | | 20 | |
| | ≥80 | | | | | 10 | |
| 1.3 | 经费投入 | | | 80 | | | |
| 1.3.1 | 文化站经费纳入当地财政预算 | | | | 20 | | |
| 1.3.2 | 预算内年度业务经费（万元） | | | | 30 | | |
| | ≥60 | 接近3年平均数计算。 | | | | 30 | |
| | ≥40 | | | | | 20 | |
| | ≥20 | | | | | 15 | |
| 1.3.3 | 年度人员经费财政拨款所占比例（%） | | | | 30 | | |
| | 100 | 年度人员经费财政拨款比例低于80%不得分 | | | | 30 | |
| | ≥90 | | | | | 20 | |
| | ≥80 | | | | | 15 | |
| 2 | 业务管理 | | 400 | | | | |
| 2.1 | 人才队伍 | | | 60 | | | |
| 2.1.1 | 落实文化站专职人员配备（人） | | | | 20 | | |
| | ≥4 | （1）至少有一人为专业人员；不含兼职；（2）只计算专职从事文化站服务的人员。 | | | | 20 | |
| | ≥3 | | | | | 15 | |
| | ≥2 | | | | | 10 | |
| | ≥1 | | | | | 5 | |
| 2.2.2 | 基层文化艺术团队（支） | | | | 20 | | |
| | 5 | | | | | 20 | |

| | | | | | | | |
|-------|------------------|--|--|----|----|----|--|
| | 3 | | | | | 15 | |
| | 2 | | | | | 10 | |
| 2.2.3 | 志愿者队伍 | (1) 有志愿者管理制度, 5 分; (2) 志愿者人数 10 人以上; 提供志愿者名册, 5 分; (3) 志愿服务总时数 200 小时以上, 5 分; (4) 有志愿者培训, 提供志愿者培训记录表, 5 分。 | | | 20 | | |
| 2.2 | 业务规范 | | | 60 | | | |
| 2.2.1 | 管理制度 | | | | 40 | | |
| | 文化站服务规范 | | | | | 6 | |
| | 业务工作规范 | | | | | 6 | |
| | 安全管理 | 设施、公众活动、设备安全各 2 分) | | | | 6 | |
| | 财务管理 | 规章制度、资金使用公开各 3 分 | | | | 6 | |
| | 资产管理 | 规章制度、资产统计报告各 3 分 | | | | 6 | |
| | 岗位管理 | 岗位设置、竞聘上岗各 3 分 | | | | 6 | |
| | 环境管理 | 标牌规范、实地检查环境整洁优美各 2 分 | | | | 4 | |
| 2.2.2 | 业务统计 | | | | 20 | | |
| | 统计有关业务数据并及时上报 | | | | | 10 | |
| | 提供年报所需的数据 | | | | | 10 | |
| 2.3 | 站办活动 | | | 80 | | | |
| 2.3.1 | 年组织举办综合性文体活动 (场) | | | | 40 | | |
| | ≥4 | 指面向全辖区群众、内容为综合性的活动。 | | | | 40 | |
| | ≥3 | | | | | 30 | |
| | ≥2 | | | | | 20 | |
| 2.3.2 | 传统节日文化活动 (个) | | | | 40 | | |
| | ≥5 | 春节、元宵节、清明节、端午节、七夕节、中秋节、重阳节等传统节日需要举办文化活动 | | | | 40 | |
| | ≥4 | | | | | 30 | |
| | ≥3 | | | | | 20 | |
| 2.4 | 辅导与培训 | | | 80 | | | |

| | | | | | | |
|-------|---|---|--|----|----|----|
| 2.4.1 | 指导的群众文艺团队数量（个） | | | 25 | | |
| | ≥12 | 指由本站业务人员指导的群众文艺团队数量 | | | 25 | |
| | ≥10 | | | | 20 | |
| | ≥8 | | | | 15 | |
| | ≥5 | | | | 10 | |
| 2.4.2 | 每年为辖区内文体骨干举办文体培训班（期） | 每举办1期得5分，最高得分25分 | | | 25 | |
| 2.4.3 | 近3年来本站及培养辅导的作者、演员创作、演出的作品（节目）获县级以上奖励（件、次） | 每获奖1件得4分，获奖6件及以上得30分。另外，获市级金、银、铜、优秀奖1个分别加4、3、2、1分；获省级金、银、铜、优秀奖1个分别加5、4、3、2分，获国家金、银、铜、优秀奖1个分别加6、5、4、3分（以中宣部、省委宣传部公布的奖项为准，与本镇以外单位合作的得分减半） | | | 30 | |
| 2.5 | 文化遗产保护 | | | 60 | | |
| 2.5.1 | 在文物行政主管部门指导下开展相应的文物保护工作 | | | | 20 | |
| | 文物安全管理制度 | 有 | | | | 4 |
| | 文物安全责任制 | 有 | | | | 4 |
| | 不可移动文物巡查制度 | 有 | | | | 3 |
| | 开展文物安全定期巡查 | 有 | | | | 4 |
| | 发生文物安全事故 | 无 | | | | 5 |
| 2.5.2 | 年举办非遗活动（含表演、展览、比赛、传承培训）（次） | | | | 20 | |
| | ≥6 | 指以非物质文化遗产保护传承工作为主题的各类活动数量。 | | | | 20 |
| | ≥4 | | | | | 15 |
| | ≥3 | | | | | 10 |
| 2.5.3 | 建立非物质文化遗产展示基地数量（个） | | | | 20 | |
| | ≥4 | 包括展示厅、传承基地、传习所（室） | | | | 20 |
| | ≥2 | | | | | 15 |
| | ≥1 | | | | | 10 |
| 2.6 | 履行文化站总分馆（分馆）职能 | | | 60 | | |

| | | | | | | |
|-------|------------------------|---|-----|----|----|--|
| 2.6.1 | 群众文化活动（次） | | | 20 | | |
| | ≥20 | 在总馆的指导下，组织、策划实施本地区的演出、展览、放映等群众文化活动，每年不少于10次，参与总馆组织的品牌活动不少于3次；参与承办总馆发布的活动项目，承办当地党委政府指定的文化活动，开展经常性文化惠民服务，每年不少于6次。 | | | 20 | |
| | ≥10 | | | | 10 | |
| 2.6.2 | 培训辅导 | | | 20 | | |
| | 培训、讲座4次以上 | 每年组织分馆业务人员参加中心馆、总馆组织的培训、讲座 | | | 5 | |
| | 辅导2期以上 | 对所属辖区文体协管员、文艺爱好者、文化志愿者、文艺骨干、业余文艺团队进行辅导 | | | 8 | |
| | 为辖区文艺节目的创作编排提供指导、辅导 | | | | 7 | |
| 2.6.3 | 支持保障 | | | 20 | | |
| | 落实分馆运行经费，纳入当地财政经常性支出预算 | | | | 5 | |
| | 配合总馆做好总分馆人员的“上派下挂”工作 | | | | 7 | |
| | 开展延伸服务 | | | | 8 | |
| 3 | 服务效能 | | 300 | | | |
| 3.1 | 每周对公众开放服务时间（小时） | | 60 | | | |
| | ≥56 | 公休日（指周六周日）应当开放，国家法定节假日有开放时间。鼓励错时开放，开放时间不少于总开放时间的三分之一。 | | 60 | | |
| | ≥48 | | | 50 | | |
| | ≥42 | | | 30 | | |
| 3.2 | 服务项目 | | 70 | | | |
| 3.2.1 | 开展常设性公共文化服务项目（项） | | | 40 | | |
| | ≥10 | 1. 陈列展览、群众文化活动项目年开放时间不得 | | | 40 | |

| | | | | | | | |
|-------|--------------|---|--|----|----|----|--|
| | ≥ 8 | 少于 120 天(展览更新不得少于 4 次); 培训项目不得少于 60 天; 演出、讲座项目每月平均不得少于 2 次。 | | | | 30 | |
| | ≥ 5 | | | | | 20 | |
| 3.2.2 | 年流动文化服务活动(场) | | | | 30 | | |
| | ≥ 10 | 每年组织面向社区的文艺演出活动不少于 5 场 | | | | 30 | |
| | ≥ 8 | | | | | 20 | |
| | ≥ 5 | | | | | 10 | |
| 3.3 | 覆盖广度 | | | 80 | | | |
| 3.3.1 | 服务对象覆盖各个年龄段 | | | | 80 | | |
| | 未成年人(18 岁以下) | | | | | 20 | |
| | 青年人(18-40) | | | | | 20 | |
| | 中年人(41-65 岁) | | | | | 20 | |
| | 老年人(66 岁以上) | | | | | 20 | |
| 3.4 | 服务创新 | | | 30 | | | |
| 3.4.1 | 形成品牌活动 | | | | 15 | | |
| 3.4.2 | 形成创新特色服务项目 | | | | 15 | | |
| 3.5 | 意见征询反馈机制 | 设有意见箱、意见簿、网络反馈等意见征询反馈渠道; 公开监督电话。 | | 10 | | | |
| 3.6 | 群众满意度(%) | | | 50 | | | |
| | ≥ 90 | 由第三方进行一次公众满意度调查, 调查表发放数量不少于 100 份, 回收率不低于 80%。 | | | 50 | | |
| | ≥ 85 | | | | 40 | | |
| | ≥ 80 | | | | 30 | | |