国家标准

《乡镇综合文化站服务标准》

**编制说明**

**《乡镇综合文化站服务标准》标准起草小组**

**2014-4-28**

**国家标准《乡镇综合文化站服务标准》**

**编 制 说 明**

1. 任务来源

根据国家标准化管理委员会下达的2009年第一批国家标准制修订计划项目（计划编号20090539-T-357）的要求，由全国文化馆标准化技术委员会组织，中国艺术科技研究所作为项目牵头单位，会同有关部门和单位共同起草《乡镇综合文化站服务标准》国家标准。

《乡镇综合文化站服务标准》同时也是2012年国家质检公益性行业科研专项项目“基层公共文化服务场所重要技术标准研究”的子项目（任务编号：201210280－2），广东省标准化研究院作为该子项目的承担单位，主要任务是完成两项国家标准：《文化馆服务标准》（征求意见稿）和《乡镇综合文化站服务标准》（征求意见稿）。

本标准由文化部公共文化司提出，全国文化馆标准化技术委员会作为技术归口单位，中国艺术科技研究所和广东省标准化研究院等单位联合起草。

二、编制背景和目的

十七届六中全会《决定》关于“大力发展公益性文化事业，保障人民基本文化权益”中明确指出“满足人民基本文化需求是社会主义文化建设的基本任务。必须坚持政府主导，按照公益性、基本性、均等性、便利性的要求，加强文化基础设施建设，完善公共文化服务网络，让群众广泛享有免费或优惠的基本公共文化服务。”要求加快城乡文化一体化发展。增加农村文化服务总量，缩小城乡文化发展差距，对推进社会主义新农村建设、形成城乡经济社会发展一体化新格局具有重大意义。要以农村和中西部地区为重点，加强县级文化馆和图书馆、乡镇综合文化站、村文化室建设，深入实施广播电视村村通、文化信息资源共享、农村电影放映、农家书屋等文化惠民工程，扩大覆盖、消除盲点、提高标准、完善服务、改进管理。加大对革命老区、民族地区、边疆地区、贫困地区文化服务网络建设支持和帮扶力度。

中共中央国务院关于《加强公共文化服务体系建设的若干意见》中明确指出，要组建集书报刊阅读、宣传教育、文艺演出、科普教育、体育和青少年校外活动等于一体的乡镇综合文化站，配备一定数量的专职人员和相应的设施设备，建立长效工作机制，就近便捷开展公共文化服务。乡镇综合文化站要坚持公益性事业单位的性质，认真履行社会服务、指导基层、协助管理农村文化市场的职能，其业务由县（市）、区文化部门指导，日常工作由乡镇管理。加强社区文化中心、村文化活动室等基层文化阵地建设，根据城乡经济社会发展水平、人口状况和服务要求，确定设施建设标准，明确基本职责，完善管理办法。加强对现有基层文化阵地的调研，摸清底数，对不符合标准的进行调整改造，到2010年基本实现乡镇有综合文化站、村有文化活动室、社区有文化中心。各级政府要认真履行公共文化服务职责，转变职能、强化服务、改进管理、明确责任、提供效能，重点加强公共文化服务体系建设规划和标准的制定，加强对重大公共文化服务工程和项目实施情况的监督检查。要根据图书馆、博物馆、文化馆、乡镇综合文化站、电台、电视台和广播电视发射转播台等公共文化服务机构的特点，分类制定建设标准和服务标准，加强绩效评估。

乡镇综合文化站的大力发展有利于促进国家文化事业的发展，加强群众精神文明建设。作为公益文化事业，文化馆（站）免费向基层群众开放，发展地方特色文化产业，非遗保护，公益演出等活动。然而乡镇综合文化站的主要职能是服务基层群众，由于缺乏统一的指导和规范，加之地区差异，财政支持差异等造成文化馆（站）等面向基层服务的同时存在很多差别。因此很有必要研制《乡镇综合文化站服务标准》的国家标准，以规范文化场馆等能更好的服务群众文化生活，提高办事效率，及时发布公共文化信息，为群众参与公共文化生活创造便利条件。

三、编制思路和原则

本标准的研制采用调查研究、案例分析、政策分析、理论研究、专家论证、征求意见的技术路线。在“国家公共文化服务评价指标体系”的基础上，通过对公共文化服务体系调查研究，选定我国有代表性基层公共文化服务场所作为案例进行专项分析，结合公共服务、公共文化服务的等理论分析、政策分析，以标准体系理论研究为重点和依托，开展乡镇综合文化站服务标准的研究和研制。本标准从文化站提供服务的基本要求出发，从文化站服务要求、服务规范、服务安全、服务评价与改进五个维度构建编写思路。确定了乡镇文化站服务要求、服务规范、服务安全、服务评价与改进等内容为本标准核心内容，力求标准体系覆盖全面、科学适用、适度超前，具有较强的可操作性和前瞻性。

本标准对乡镇综合文化站服务所作的各项规定和要求，遵守了以下原则：

（1）坚持以服务需求与发展导向原则，全面提高标准的普及型。

（2）坚持指标参数设定的代表性和全面性，能科学反应公共文化服务基本状况，具有实用性。

（3）坚持与时俱进、适度超前。标准的制定一方面应体现对文化站实际服务效能的总结和提升，另一方面要符合公共服务发展需要，具有前瞻性。

四、编制过程与内容的确定

本标准在文化部公共文化司的支持和指导下进行编制，2012年7月12日由广东省标准化研究院、中国艺术研究所等单位组成标准起草小组。制订标准制定工作计划，明确标准起草小组的组织形式、工作步骤、进度安排等，制定了较为详细的项目实施计划和方案。

2012年10月12日，标准起草小组从宽泛到有针对性地搜集与研究项目相关的第二手信息资料，在北京研讨并确立《乡镇综合文化站服务标准》的大纲框架结构，随后在文化部公共文化司支持下，依据国家对乡镇综合文化站的要求，起草了标准第一稿，确立服务条件和基本服务为本标准核心。

2013年2月28日文化部公共文化司在北京中央文化管理干部学院组织由北京市文化局、重庆市文化局、北京大学、中央文化管理干部学院等单位专家参加的标准研讨会，按照服务标准起草要求形成第二稿。

根据标准第二稿及专家意见，制定实地调研计划和调研方案，通过设计访问提纲和问卷调查分析了广东省地区基层公共文化服务的现状情况。

2013年6月至8月，选取广东省内具有代表性的乡镇文化站作为调研对象，走访佛山顺德区北滘文化中心、佛山顺德区杏坛镇文化站、中山市火炬开发区文化中心、东莞常平镇文化中心。调研中针对文化站服务基础设施设备、免费开放内容、提供服务项目、人员配置、资金实力等集合站内实际运作情况，各文化站结合本站情况纷纷做了深入的探讨和交流，通过调研对站内服务现状和存在问题做了深入了解。并于10月完成了《乡镇综合文化站服务标准研究》调研报告。（期间，2013年6月26日在北京“基层公共文化服务场所重要技术标准研究”项目组对标准第二稿进行研讨、修订，形成第三稿。）

经过调研，调研结束后，标准起草小组立即组织研讨，在新框架的基础上，充实和完善，在内部交流和沟通的基础上，基本明确了文化站提供服务的服务方针，服务要求是文化站提供服务的硬件设施保障，服务规范要求是指导文化站提供的服务项目频次、服务安全是文化站服务过程中的基本安全保障，服务评价与改进是对文化站所提供服务的质量的有力保证。并形成标准第四稿。

2013年8月，总课题组在北京师范大学召开课题内部研讨会，在第四稿的基础上修改。总课题组认为，标准整体结构合理，重点突出，特别针对标准在用语的精确度和表述思路的梳理中做了修改。术语和定义中对“群众文化”、“群众文化活动”和“群众文化辅导”做了深刻的定义，同时引入社会团体概念，鼓励文化站导入民间团体、社会团体进馆组织群众文化活动。经修改形成标准第五稿。随后，标准起草小组结合调研单位对《乡镇综合文化站服务标准》反馈意见和调研报告撰写，再次对《乡镇综合文化站服务标准》（第五稿）进行修改，形成征求意见第一稿。

2014年初，由中国艺术科技研究所向文化部公共文化司提出申请，将标准征求意见稿向文化系统内部征求意见，文化部公共文化司审核后通过文化部网站公示、发函等形式，要求全国各省文化厅组织开展对《乡镇综合文化站服务标准》（征求意见第一稿）征求意见，浙江、广东、江西、重庆、山西、广西等文化厅反馈了80条意见。

2014年3月7号，在北京召开《乡镇综合文化站服务标准》研讨会，文化部公共文化司、全国公共文化发展中心、清华大学公共管理学院、中央文化管理干部学院等单位的专家出席。对《乡镇综合文化站服务标准》征求意见稿的反馈意见进行讨论，采纳了60条意见，不采纳20条，不采纳的主要意见：一是用语，二是非标准规范的内容，如经费保障等。与会专家一致认为：该标准结构合理、重点突出、内容科学，达到了国内先进水平，但在某些具体条款的表述方面应更加精炼、准确，文化站突出服务内容等。标准起草小组针对文化系统内部征求意见的反馈、讨论会上专家提出的意见，对标准进行了认真的修改，对标准的具体条款进了深入、细致的讨论，使之更加准确、合理和规范；特别强调文化站服务标准抓紧出台。总体原则是对文化站的服务标准服务频次、服务项目等事项尽量减少、突出重点方面，抓住基本服务项目，以满足群众基本文化生活。形成本标准最终征求意见稿，该标准由前言、范围、规范性引用文件、术语和定义、总则、服务条件、服务规范、服务安全、服务评价和改进等等组成。

标准主要条款说明：

1、范围

本标准的适用范围除了规定“适用于设置在乡、镇、民族乡的综合文化站（综合性文化服务中心）”外，还规定“城市街道综合文化站（综合性文化服务中心）可参照执行”，主要是考虑城中村也有综合文化站。

2、术语和定义

本标准使用的术语和定义与另外一项国家标准《文化馆服务标准》相一致。

3、总则

本标准明确文化站是面向服务人口提供群众文化服务的专用场所和机构，是公共文化服务体系的重要组成部分。文化站应依据国家关于农村文化建设发展的要求，履行政府关于农村文化建设的公共文化服务职能，并不断提高公共文化服务效能。

4、服务条件

文化站的服务条件由设施设备、服务要求、服务人员三大方面组成。

5、服务规范

文化站的公共文化服务范围包括：图书阅读、文艺展演、宣传教育、民族民间艺术活动、公共数字文化服务、科学普及、体育健身、青少年校外活动、广播影视公共服务、非物质文化遗产保护等。举办各类展览、讲座，普及科学文化知识，传递信息，服务当地经济社会发展。

从综合服务、站办活动、辅导工作等三个方面提出文化站的服务频次。

6、服务安全

重点是建立健全安全管理制度，保证在活动时有防范措施和应急预案，以应付各种突发事件的发生，同时还要求文化站应协助相关食品安全管理部门、城市管理部门、卫生部门、环境局等保障饮水和食品的安全，防止传染、污染等安全事故的发生。

7、服务评价与改进

文化站内部应制定服务质量监控计划，并严格执行监控计划并记录，定期进行质量分析。并根据评价结果对不符合服务规范或体系要求的方面，以及服务规范或体系自身存在的缺陷方面提出改进措施，接受评价负责人和管理人员的审查，并将改进结果形成文档。

附：标准编制过程中参考文件、法规、等级评价标准：

关于推进全国美术馆公共图书馆文化馆（站）免费开放工作的意见；

中共中央办公厅　国务院办公厅 关于进一步加强农村文化建设的意见；

国务院办公厅转发文化部、国家计委、财政部关于进一步加强基层文化建设指导意见的通知；

省级、副省级、地市级、县级文化馆等级必备条件评估标准评估细则；

建标 160-2012 乡镇综合文化站建设标准

建标136-2010 文化馆建设标准；

建标128-2008 文化馆建设用地指标。