ICS  03.080.99

A 12

|  |
| --- |
|  |

DB330105

拱墅区地方标准规范

DB330105/T XX—2017

|  |
| --- |
|  |

城市街道综合文化站精准化服务规范

|  |
| --- |
| 征求意见稿 |
|  |

2017-XX-XX发布

2017-XX-XX实施

**杭州市拱墅区市场监督管理局 发 布**

**目次**

**[前言](#_Toc31928)** [I](#_Toc31928)

**[1 范围](#_Toc10684)** [1](#_Toc10684)

**[2 规范性引用文件](#_Toc27623)** [1](#_Toc27623)

**[3 术语和定义](#_Toc3312)** [1](#_Toc3312)

**4 总则** [2](#_Toc3312)

**5 服务主体** [2](#_Toc3312)

**6 服务对象** [2](#_Toc3312)

**7 信息采集** [2](#_Toc3312)

**8 供需分析** [3](#_Toc3312)

**9 组织实施** [4](#_Toc3312)

**10监督考评** [5](#_Toc3312)

**附录A（资料性附录）公共文化精准化服务群众需求调查表** [6](#_Toc3312)

**附录B（资料性附录）城市街道综合文化站供给目录** [8](#_Toc3312)

**附录C（资料性附录）城市街道综合文化站供需匹配表** [1](#_Toc3312)0

**附录D（资料性附录）公共文化精准化服务群众满意度调查问卷** [12](#_Toc3312)

前  言

本规范按GB/T 1.1-2009 《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》、GB/T 28222-2011《服务标准编写通则》进行编写。

本规范由杭州市拱墅区人民政府米市巷街道办事处提出。

本规范由杭州市拱墅区文化广电新闻出版局归口。

本规范主要起草单位：杭州市拱墅区人民政府米市巷街道办事处、中国计量大学。

本规范主要起草人：林林、黄苏萍、丁未、丁菊珍、虞华君、吴丽、霍荣棉。

城市街道综合文化站精准化服务规范

1. 范围

本规范规定了城市街道综合文化站精准化服务的术语和定义、总则、服务主体、服务对象、信息采集、供需分析、组织实施和监督考评。

本规范适用于城市街道综合文化站精准化服务的开展。

1. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

国办发[2015]74号 国务院办公厅印发《关于推进基层综合性文化服务中心建设的指导意见》的通知

浙政办发[2016]55号 浙江省人民政府办公厅印发《关于推进基层综合性文化服务中心建设的实施意见》的通知

市委办发[2016]3号 杭州市委办公厅、市政府办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的实施意见》的通知

拱委办发[2015]58号 拱墅区委办、区政府办印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的实施办法》的通知

DB330105/T 3—2015 文化志愿者服务管理规范

DB330105/T 1—2017 社会力量参与公共文化服务评估规范

DB330103/T 005—2015 公共文化服务需求调查规范

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

* 1. 城市街道综合文化站

是指由城市街道办事处单独设立的文化站，位于人口较多、居住集中的城市中心，具有文化服务场地较少、辖区内群众文化需求形式多样等特征，承担为基层群众提供基本公共文化服务职能的文化机构。

* 1. 公共文化精准化服务

为了更好地满足不同职业、不同年龄段群众的多样化需求，通过系统调研、渠道拓展、资源整合等形式厘清公共文化服务供需状况，采用自主供给、政府购买、社会力量服务等方式实现文化资源精准化供给的过程。

* 1. 文化辅导员

是城市街道综合文化站设置的，旨在辅助文化站及社区日常文化服务工作的专任岗位。

* 1. 公共文化需求调查

是指针对群众公共文化服务需求开展的调查，旨在有效对接群众需求开展公共文化服务，不断提升群众对公共文化服务的知晓度、参与度和满意度。

* 1. 精准化信息服务平台

是城市街道综合文化站建立的集公共文化服务信息采集、服务供给信息整合和发布、供需精准化对接于一体的数字化信息服务平台。

1. 总则
	1. 指导思想

以社会主义核心价值观为根本，以《中华人民共和国公共文化服务保障法》为引领，不断完善和提升公共文化服务的公益性、基本性、均等性、便利性，促进公共文化服务精准化、效能化，满足人民群众的不同层次公共文化需求。

* 1. 目的

整合区域内公共文化资源，精准对接不同群体的公共文化需求，以提升区域内群众文化品质体验，丰富群众精神文化生活。

* 1. 原则

需求导向原则、供需一致原则、服务便利原则。

1. 服务主体

城市街道综合文化站。

1. 服务对象

以常住人口为主的社区居民。

1. 信息采集
	1. 采集主体

公共文化精准化服务需求调查主体一般应为城市街道综合文化站，也可根据实际情况委托第三方调查机构开展调查。

* 1. 采集对象

本街道辖区范围内工作或生活的群众。

* 1. 采集内容

公共文化需求调查内容应精准化，具体见附录A.1《公共文化精准化服务群众需求调查表》，调查内容包括：

a)服务人群基本特征：分为性别、年龄、户籍、文化程度及职业状况等；

b)服务需求类型：分为场地设施类、演出类、培训讲座类、展览（展示）类、文体活动类需求等；

c)服务时间需求：分为上午段、下午段、晚间段和其他时间段；

d)服务过程需求：服务信息获取渠道、信息获取时间节点等。

* 1. 采集类型
		1. 年度调查

应于每年10月底前完成公共文化需求年度调查，调查过程中应充分考虑特殊群体需求。

* + 1. 专项调查

应根据实际需要开展群众公共文化需求专项调查，每年不少于4次，具体包括：

a)针对重点文化实事项目的专项调查；

b)针对日常公共文化服务的专项调查；

c)针对辖区内国际友人公共文化服务需求的专项调查；

d)其他公共文化需求专项调查。

* 1. 采集方式

需求调查应采用多种方式，具体包括开展实地走访、召开座谈会、发放调查问卷、开设服务专线、设置群众意见箱、开展网络调查等。

* 1. 结果整理
		1. 精准化服务需求调查结果应基于群众个性特征、需求项目类型和需求时间进行分项整理。
		2. 需求整理结果应注意体现群众的集中需求，并及时向群众公布。
	2. 结果应用

城市街道综合文化站应根据信息采集结果形成分类供给方案，针对群众需求集中的公共文化服务项目进行重点供给。

1. 供需分析
	1. 供给内容
		1. 供给项目

城市街道综合文化站应将供给内容设置为不同类型，根据需求调查结果提供相应的公共文化服务项目，具体包括：

a)场地设施类：图书借阅、电子阅览场地与设施、体育锻炼场地与设施、文化活动场所与设施等；

b)演出类：各类歌曲、舞蹈、小品等综合性文艺演出活动；

c)培训讲座类：文化艺术类、生活技能类、专业知识类等培训项目，文化艺术、生活服务等讲座以及其他类型的培训和讲座；

d)展览（展示））类：美术、书法、摄影、民间工艺、时事政策、科学文化、法律知识、非物质文化遗产等的展览（展示）活动；

e)文体活动类：各类节庆活动、民俗体验活动、社区公共文化服务等。

* + 1. 国际化服务

城市街道综合文化站应提供国际化服务，具体包括：

a)标志标识国际化：应在公共文化服务场所设置规范的英文标识、标牌，提供中英文对照版的各类公共文化服务说明或通告；

b)服务内容国际化：应提供不少于100套外文图书，提供各不少于3种的外文报刊、外文杂志；

c)服务人员国际化：应至少配备2名以上具备良好英语沟通交流能力的文化志愿者参与公共文化国际化服务；

d)服务能力国际化：应积极鼓励文体社团、文体骨干人员出国（出境）开展各类文化体育交流活动；应积极邀请国外（境外）文体社团或人员开展文化交流活动或服务合作，全年不少于4次。

* + 1. 供给目录

城市街道综合文化站应整合资源，建立公共文化服务供给清单，具体见附录B.1《城市街道综合文化站供给目录》。

* 1. 供给方式

城市街道综合文化站应整合资源，组织力量确保公共文化服务的精准化供给，具体采用以下方式：

a)组织自身力量，提高公共文化服务的自我供给能力，丰富公共文化服务的项目类型与数量；

b)整合市、区文广新局、其他街道（社区）等文化资源，积极引入社会力量，共建共享，合作开展公共文化精准化服务供给；

c)根据需要，以政府购买的形式提供优质的公共文化服务产品或服务。

* 1. 供需匹配
		1. 供给对象分析

城市街道综合文化站应根据供给对象个体特征进行分析，从性别和年龄两个维度进行细分，把握不同性别和不同年龄对公共文化服务的偏好，提供精准化公共文化服务。

* + 1. 供给时间分析

城市街道综合文化站应实现精准化供给，将供给时间设置为上午段、下午段、晚间段和其他时间段，根据需求调查结果精准提供不同数量、不同类型的公共文化服务。

* + 1. 匹配结果

城市街道综合文化站应结合供给时间、供给内容和供给对象情况形成《城市街道综合文化站供需匹配表》，具体见附录C.1。

1. 组织实施
	1. 信息发布
		1. 城市街道综合文化站应通过宣传公告栏、海报、精准化信息服务平台等向社会大众发布服务预告信息。
		2. 应至少提前7天发布具体活动的时间、地点、内容等。
	2. 服务实施

城市街道综合文化站应落实服务场地、服务人员、服务项目、安全保障等。

* 1. 意见反馈

城市街道综合文化站应设立线上、线下群众意见反馈通道，及时收集群众对各类公共文化服务的意见和建议。

* 1. 信息记录

城市街道综合文化站应做好各项公共文化服务的信息整理和归档记录工作，具体包括：

a)应做好活动现场签到和记录；

b)应在活动举办后7日内整理文字素材、图片、影音资料等相关活动资料并建档，保证资料完整性；

c)所有归档资料应同步上传至上级文化主管部门指定信息管理平台。

1. 监督考评
	1. 监督主体

城市街道办事处。

* 1. 考评对象

城市街道综合文化站。

* 1. 评估时间

城市街道办事处应于每年11月组织对城市街道综合文化站的评估。

* 1. 群众满意度评估

城市街道办事处应采用线上、线下多种方式评估群众对城市街道综合文化站的满意度，调查有效问卷数量不少于100份，群众满意度评价表见附录D.1。

* 1. 结果应用

考核结果将作为城市街道综合文化站年度考核、经费划拨及奖励的依据。

 附录A
（资料性附录）
公共文化精准化服务群众需求调查表

A.1 公共文化精准化服务群众需求调查表见表A.1

表A.1 公共文化精准化服务群众需求调查表

|  |  |
| --- | --- |
| 1、性 别 | □男 □女 |
| 2、年 龄 | □18周岁及以下 □18-30岁 □31～50岁 □50周岁以上 |
| 3、居住情况 | □本地居民 □外地户籍本地工作 □临时外来人员 □国际友人 |
| 4、文化程度 | □初中及以下 □高中或中专 □大学本科或专科 □硕士研究生及以上 |
| 5、职业情况 | □行政事业单位 □军人 □学生 □离退休人员 □企业职工 □进城务工人员 □个体或自由职业者□其他人员 |
| 6、您是否属于特殊人群？ □ 否 □ 是（如选“是”，您属于：□残障人士 □孤寡老人 □低保困难户 □其他 ） |
| 7、您希望街道社区提供哪些类型的公共文化服务？（可多选） |
| 场地设施类 | □图书阅览 □网络浏览 □棋牌活动 □体育健身 □排练场地 □广场活动 □其他（请注明） |
| 演出类 | □歌舞演出 □音乐会 □戏剧演出 □综艺 □其他（请注明） |
| 培训讲座类 | □文化艺术类培训（□书法 □摄影 □绘画 □音乐 □舞蹈 □民间艺术 □其他）□生活技能类培训（□烹饪 □插花 □烘焙 □其他） □专业知识类培训（□语言 □计算机 □其他 ） □文化讲座 （□文化艺术类 □时政热点类 □科普知识类 □投资理财类 □法律咨询类 □其他）□生活服务讲座（□美容养生讲座 □健康保健讲座 □便民服务讲座 □其他）□其他（请注明） |

表A.1公共文化精准化服务群众需求调查表(续)

|  |  |
| --- | --- |
| 展览（展示）类 | □个人专场展览 □综合型展览 □主题型展览 □其他（请注明） |
| 文体活动类 | □电影放映 □节庆活动 □民俗体验活动 □亲子活动 □青少年服务 □各类文体赛事 □其他（请注明） |
| 8、您一般会选择在哪些时间段参加街道社区的文体活动？（可多选）□6:00-10:00□10:00-12:00□12:00-14:00□14:00-18:00□18:00-20:30 |
| 9、您希望本街道社区的文化活动信息通过什么样的渠道或方式让大家了解？（可多选） |
| □街道社区公告栏 □发放预告单 □微信公众号 □手机APP□微博 □手机短信 □本地网站□本区公共文化网站 □电台 □电视 □报纸 □户外广告 □其他方式 |
| 10、您希望各类公共文化服务活动信息发布时间节点为？□提前两个月发布 □提前一个月 □提前半个月 □提前一周发布 □其他（请注明） |

附 录B
（资料性附录）
城市街道综合文化站供给目录

B.1 城市街道综合文化站供给目录见表B.1

表B.1 城市街道综合文化站供给目录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **代码** | **一级目录** | **二级目录** |
| A | 场地设施类 | 　 |
| A1 | 　 | 图书借阅　 |
| A2 | 　 | 网络浏览 |
| A3 | 　 | 体育健身 |
| A4 | 　 | 棋牌活动 |
| A5 | 　 | 排练场地 |
| A6 | 　 | 广场活动 |
| A7 | 　 | 其他类型活动场地 |
| B | 演出类 |  |
| B1 | 　 | 歌舞演出 |
| B2 | 　 | 戏剧演出 |
| B3 | 　 | 综艺类演出 |
| B4 | 　 | 音乐会 |
| B5 | 　 | 其他演出类型 |
| C | 培训类 | 　 |
| C1 | 　 | 文化艺术类培训 |
| C2 |  | 生活技能类培训 |
| C3 |  | 专业知识类培训 |
| C4 |  | 其他类型培训 |
| D | 讲座类 |  |
| D1 |  | 文化类讲座 |
| D2 |  | 生活服务类讲座 |
| D3 |  | 其他类型讲座 |

表B.1 城市街道综合文化站供给目录(续)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| E | 展览（展示）类 | 　 |
| E1 | 　 | 个人专场展览　 |
| E2 | 　 | 综合型展览 |
| E3 | 　 | 主题型展览 |
| E4 | 　 | 其他展览类型 |
| F | 文体活动类 |  |
| F1 |  | 节庆活动 |
| F2 |  | 民俗体验活动 |
| F3 |  | 电影放映活动 |
| F4 |  | 各类文体赛事 |
| F5 |  | 亲子活动类 |
| F6 |  | 青少年服务 |
| F7 |  | 其他文体活动类型 |

附 录C
（资料性附录）
城市街道综合文化站供需匹配表

C.1 城市街道综合文化站供需匹配表见表C.1

表C.1 城市街道综合文化站供需匹配表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **供给时间** | **供给人群特征** | **供给类型** |
| **场地设施类** | **演出类** | **培训讲座类** | **展览展示类** | **文体活动类** |
| 06:00——10:00 | 男 | 18周岁及以下 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 18-30岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 31-50岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 50周岁以上 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 女 | 18周岁及以下 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 18-30岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 31-50岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 50周岁以上 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 10:00——12:00 | 男 | 18周岁及以下 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 18-30岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 31-50岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 50周岁以上 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 女 | 18周岁及以下 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 18-30岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 31-50岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 50周岁以上 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 12:00——14:00 | 男 | 18周岁及以下 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 18-30岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 31-50岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 50周岁以上 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 女 | 18周岁及以下 |  |  |  |  |  |
| 18-30岁 |  |  |  |  |  |
| 31-50岁 |  |  |  |  |  |
| 50周岁以上 |  |  |  |  |  |
| 14:00——18:00 | 男 | 18周岁及以下 |  |  |  |  |  |
| 18-30岁 |  |  |  |  |  |
| 31-50岁 |  |  |  |  |  |
| 50周岁以上 |  |  |  |  |  |
| 女 | 18周岁及以下 |  |  |  |  |  |
| 18-30岁 |  |  |  |  |  |
| 31-50岁 |  |  |  |  |  |
| 50周岁以上 |  |  |  |  |  |

表C.1 城市街道综合文化站供需匹配表(续)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 18:00——20:30 | 男 | 18周岁及以下 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 18-30岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 31-50岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 50周岁以上 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 女 | 18周岁及以下 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 18-30岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 31-50岁 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 50周岁以上 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |

附 录D
（资料性附录）
公共文化精准化服务群众满意度调查问卷

D.1 公共文化精准化服务群众满意度调查问卷

您好！为提升公共文化服务的水平和群众满意度，对城市街道综合文化站的公共文化服务情况进行调查评估，请您如实填写，您的个人信息将会保密，敬请放心，感谢您的支持！

1.您的性别是： A.男□ B.女□

2.您的年龄是： A.18周岁及以下□ B.18-30岁□ C.31-50岁□ D. 50周岁以上□

3.您的户籍状况是：A.本地户籍居民□ B.外地户籍本地工作□ C.临时外来人员□ D.国际友人□

4.您的文化程度是：A.初中及以下□ B.高中或中专□ C.大学本科或专科□ D.硕士研究生及以上□

5.您所在的街道文化站举办活动多吗？ A.少□ B.一般□ C.多□

6.您参加过街道文化站组织的活动吗？ A.偶尔□ B.一般□ C.多□

7.您从哪里了解街道公共文化活动的相关信息？（可多选）

A.街道社区公告栏□ B.发放预告单□ C.微信公众号□ D.手机APP□ E.微博□ F.手机短信□

G.本区公共文化网站□ H.□电台 I.电视□ J.报纸□ K.户外广告□ L.其他\_\_\_\_\_\_

8.您主要参加街道社区的哪些类型活动？（可多选）

A．场地设施类□ B.演出类□ C.培训讲座类□ D.展览（展示）类□ E.文体活动类□ F.其他\_\_\_\_\_\_

9.您对街道文化站的服务总体上满意吗？ A.不满意□ B.一般满意□ C.很满意□

10.您认为街道文化站的服务精准吗？ A.不精准□ B.一般精准□ C.非常精准□

**请对您所在街道文化站的精准化服务项目进行满意程度评价：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **评价内容** | **不满意** | **一般** | **满意** |
| 服务设施 | 11.环境整洁状况 | □ | □ | □ |
| 12.设施种类齐全状况 | □ | □ | □ |
| 13.配套设施完备状况 | □ | □ | □ |
| 服务内容 | 14.活动的数量 | □ | □ | □ |
| 15.活动的质量 | □ | □ | □ |
| 服务过程 | 16.活动组织协调 | □ | □ | □ |
| 17.活动信息发布及时性 | □ | □ | □ |
| 18.投诉处理 | □ | □ | □ |
| 服务效果 | 19.工作人员的服务态度 | □ | □ | □ |

20.您对所在街道文化站的服务有哪些意见或建议？

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**再次感谢您的支持！**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_