福州市公共文化场馆服务管理办法

（征求意见稿）

第一章 总则

1. 为加强本市公共文化场馆服务管理，满足人民群众基本文化需求，助力国家公共文化服务体系示范区创新发展，根据《中华人民共和国公共文化服务保障法》等法律法规，结合本市实际，制定本办法。
2. 本办法适用于本市行政区域内提供公共文化服务的场所。主要包括：

（一）图书馆、博物馆、文化馆（站）、美术馆、科技馆、纪念馆、工人文化宫、青少年宫、妇女儿童活动中心等；

（二）将文物建筑及各类古厝活化利用，按合同约定需向公众开放，并提供公共文化服务的场所。

第二章 开放时间

1. 除闭馆维修等特殊情况，公共文化场馆均应全年向公众开放（预先公示的闭馆日除外），原则上每周开放时间不少于42小时，每年开放时间不少于300天（科技馆、青少年宫全年开放时间不少于260天）。

（一）图书馆：周开放时间不少于60小时。周一下午例行闭馆，开馆时间为：8:30-17:30。

（二）文化馆：周开放时间不少于42小时。周一例行闭馆，开馆时间为：8:30-12:00 14:30-18:00。

（三）美术馆：周开放时间不少于48小时。周一例行闭馆，开馆时间为：9:00-17:00。

（四）博物馆（纪念馆）：周开放时间不少于42小时。周一例行闭馆，开馆时间为：9:00-17:00或8:30-12:00，13:00–17:30。

（五）科技馆：周开放时间不少于42小时。周一、周二例行闭馆，开馆时间为：周三至周五9:00-17:00，周六、周日9:00-18:00。

（六）工人文化宫：周开放时间不少于42小时。开馆时间为：8:30-12:00 14:30-17:00；各场馆结合职工群众需求可错峰开放。

（七）青少年宫：周开放时间不少于42小时。周一、周二例行闭馆，开馆时间为：周三到周五8:00-12:00，14:30-18:30，周六、周日8:00-18:00。

（八）妇女儿童活动中心：周开放时间不少于42小时。周日例行闭馆，开馆时间为：8:30-12:00 14:30-18:00。

（九）各类古厝活化利用的场馆：位于历史文化街区内的场馆开放时间由街区统一，每周开放时间不少于42小时；景区内的文物建筑，应尽最大限度向公众全面开放，开放面积必须达80%；其他具备向公众开放条件的文物建筑、历史建筑等，由行业主管部门或业主单位结合实际，明确开放区域和开放时间。

1. 公共文化场馆应固定开放时间，并综合考虑季节、节假日等因素，建立延时开放机制，延长开放时间，为上班上学群体和游客参与文化活动、参观展览等提供便利。乡镇文化场馆要结合农忙和农闲时段，实施错时开放。

 第三章 公示要求

1. 公共文化场馆应在其门户网站（微信公众号）和设施入口、服务窗口显著位置公示服务范围、服务内容、开放时间、收费项目及标准、监督举报电话等事项。
2. 若因场馆修缮、设备检修维护或举办重大活动等原因需暂时闭馆或关闭部分区域、暂停部分服务的公共文化场馆，需向上级主管部门报告并经其同意后，原则提前三天对外发布公告。如遇公共安全等突发事件，须临时紧急闭馆，应第一时间发布公告后方可闭馆，并及时发布复馆公告。

 第四章 服务范围

1. 公共文化场馆应当根据其功能、特点，按照国家有关规定，向公众免费或者优惠开放，并应根据场馆特点提供相应公共文化服务。
2. 公共图书馆应免费提供文献资源借阅、检索与咨询、公益性讲座和展览、基层辅导、数字文化服务、流动服务等基本文化服务项目；
3. 文化馆应免费提供普及性的文化艺术辅导培训、公益性群众文化活动、公益性展览展示、培训基层队伍和业余文艺骨干、指导民间文化传承和群众文艺作品创作等基本文化服务项目；
4. 文化站应免费提供书报刊借阅、时政法制科普教育、群众文艺演出活动、数字文化信息服务、公共文化资源配送和流动服务、青少年校外活动等服务项目；
5. 美术馆应举办展览及公益性讲座，开展公共教育和观众体验拓展活动等，基本展览实行免费参观（少数特殊展览，可根据实际情况实行低票价）；
6. 博物馆（纪念馆）应开展固定时段的免费讲解，以及讲座、宣讲、青少年教育、志愿服务等活动。
7. 科技馆应开展常设及短期展览，以参与、体验、互动性的展品及辅助性展示手段，开展科普教育、科普实践、培训实验、科技传播和科学文化交流活动。
8. 工人文化宫应成为职工群众的学校和乐园，开展职工思想政治教育、专业技能培训、文化艺术和体育健身活动。
9. 其他公共文化场馆应在行业主管部门及业主单位指导下，参照以上场馆开放规定，结合实际，明确场馆服务内容。
10. 公共文化场馆应当根据未成年人、老年人、残疾人和流动人口等群体的特点与需求，提供相应的公共文化服务。鼓励公共文化场馆积极开展中小学师生参观、演出、作品展览等专场活动，充分发挥公共文化场馆提升青少年艺术素养的作用。
11. 鼓励公共文化场馆加大数字公共文化场馆建设力度，开展云直播、云展览、云讲座、云阅读、云培训、云科普等数字服务；突破场地、时间、人员限制，组织文化服务走入社区、乡村和景区等，服务基层群众。
12. 除国家规定的免费基本公共文化服务项目外，公共文化场馆内设置的其他文化服务项目可以适当收取费用，收费项目和标准应当经行业主管部门同意后按规定报审。并制定有关未成年人、老年人、残疾人等的优惠办法。

 第五章 管理标准

1. 公共文化场馆应当按照功能、任务、服务时间和服务人口规模，合理设置服务岗位，根据实际配备保安、保洁、讲解等人员，实行24小时值班及巡查制度。值班人员应熟悉场馆环境，文明礼貌，工作负责，有交接班记录和值班巡查记录。保洁人员应保持微笑文明礼仪，规范作业，确保场馆干净整洁。有条件的场馆应配置讲解人员，提供预约讲解服务。
2. 公共文化场馆应制定专项培训规划，定期对公共文化服务从业人员进行业务和技能培训，岗位培训及继续教育的总学时每年应不少于90学时。
3. 公共文化场馆应当建立文化志愿服务机制，倡导和鼓励公民、法人和其他组织参与文化志愿服务。县级以上地方人民政府有关部门应当对文化志愿服务给予必要的指导和支持，并建立管理评价、教育培训和激励保障机制。
4. 公共文化场馆的管理单位应当按照有关规定,建立健全公共文化场馆及其设施的使用和维修制度,定期进行安全检查和维修养护,保证场馆及其设施的正常,安全使用。
5. 文物建筑活化利用为公共文化场馆的，使用单位应当按照《福州市文物建筑活化利用管理办法》与文保单位管理方签订文保单位使用合同，明确双方日常管理责任和义务，做好古建筑的保养、修缮和安全规范。
6. 任何组织和个人不得利用公共文化设施、文化产品、文化活动以及其他相关服务，从事危害国家安全、损害社会公共利益和其他违反法律法规的活动。
7. 公共文化场馆要认真对照服务标准，提升服务水平。针对开放时间、公示情况、公共服务项目、设施设备、保安保洁等方面开展自查并接受社会公众监督举报，查缺补漏，提质增效。

 第六章 监管职能

1. 全市各级文旅、文物、科协、工会、团委、妇联等行业主管部门应当按职责分工，制定本系统公共文化场馆实施细则，落实场馆开放，提升服务水准，鼓励、支持公共文化场馆开展志愿服务。福建船政文化管委会、福州市鼓岭旅游度假区管委会及市属国企应按照《福州市文物建筑活化利用管理办法》，分别负责指导监督所管理的景区、历史文化街区内的公共文化场馆对公众常态化开放。各县（市）区政府负责辖区内公共文化场馆管理服务工作。
2. 全市各级财政部门应当做好国有公共文化场馆免费开放经费保障工作，确保免费开放的公共文化场馆正常运转并提供基本公共文化服务。
3. 市委文明办应指导公共文化场馆开展志愿服务，应将公共文化场馆文明服务工作纳入文明城市创建活动内容，并加强指导和督查。

第七章 附则

1. 本办法由福州市文化和旅游局负责解释。
2. 本办法自颁布之日起施行，有效期为5年。