

附件 4

广州市行政村（社区）综合性文化服务中心第三方评估指标体系

序号	指标	基本分值	加分值
1	保障条件	400	40
2	业务建设	300	30
3	服务效能	300	30
	总计	1000	100

标号	指标	标准	基本 分值	加分项 分值	指标解释与分项说明
1	保障条件		400	40	
1.1	场地选址		50		行政村（社区）综合性文化服务中心（以下简称“中心”）建于人口集中、交通便利、环境相对安静（20分）；符合安全卫生及环保标准、方便群众参与、易于疏散的区域（30分）。
1.2	综合文化活动室	≥200m ²	60	20	1.基本分：中心内建有村（社区）文艺室、棋牌室、健身室或多功能厅（党员教育、科普、普法教育、道德讲堂、村民议事等）等功能室，至少具备以上三种功能，否则不得分； 2.加分项：设置“简易戏台：固定地点，可承担小型戏曲演出”加5分；有农家书屋或社区书屋加5分；占地面积若超过200m ² ，每增加50m ² ，加5分；加分不超过20分。
1.3	文体活动广场 (二选一，只加一项分)	≥800m ²	60		适用于行政村：文体活动广场含1个标准篮球场，2个乒乓球台，1套健身路径（占地面积及以上配套设施不达标则不得分）。
		≥600m ²	60		适用于行政社区：文体活动广场含乒乓球台、健身路径等体育器材设施（位于社区所属街道范围内即可），占地面积及以上配套设施不达标则不得分。
1.4	电子阅览室 (个)	达标	20	10	1.基本分：上网电脑不可少于2台； 2.加分项：每增加1台加2分，加分不超过10分。
1.5	宣传橱窗或 阅报栏	达标	20		提供时政、“三农”、科普、文化、生活等方面的信息服务；每天更新报刊不少于2份；不达到以上标准不得分。
1.6	音响、乐器和 广播器材	达标	20		中心内必须配备一套音响、部分乐器和一套广播器材（行政社区内可不配备广播器材）；以上凡有一项不达标不得分。
1.7	中心藏书数量（册）	数量	15		中心（含“扫黄打非”工作站、农家书屋或社区书屋）藏书量不少于1800册，藏书种类不少于1200种，少数民族聚集区必须提供一定数量的少数民族语言文字读物，不

标号	指标		标准	基本 分值	加分项 分值	指标解释与分项说明
	中心藏书数量种类 (种)		种类	15		
1.8	年新增藏书数量/种 类(册/种)		数量	15		中心(含“扫黄打非”工作站、农家书屋或社区书屋)年藏书数量不少于120册,藏书种类不少于70种,不达标不得分。
			种类	15		
1.9	人才 队伍	文体协管员 (人)	1	50	10	1.中心聘用不少于1名文体协管员,负责管理和维护该中心公共文体设施、设备,开展文体活动;不含兼职人员; 2.加分项:专职文体协管员超过一名,加10分。
		中心管理服务 人员(人)		40		鼓励支持“三支一扶”大学毕业生、大学生村官、文化志愿者等专兼职从事中心管理服务工作,每聘请1人得10分,聘请4人及以上得40分。
1.10	党建引领			20		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。密切联系群众,深入基层调查研究,积极开展、参与村民代表会议或社区议事会的基层公共文化服务方民主协商。全面落实意识形态工作责任制。 落实“三会一课”制度;党支部每年至少召开一次组织生活会;党支部每年开展一次评议党员活动。
2	业务建设			300	30	
2.1	管理制度		达标	50		提供各类制度规范的文本以及实地检查。 文化馆服务规范、业务工作规范、安全管理(设施、公众活动、设备安全等)、财务管理(规章制度、资金使用公开等)、资产管理(规章制度、资产统计报告等)、岗位管理(岗位设置、竞聘上岗等)、环境管理(标牌规范、实地检查环境整洁优美等)。
2.2	志愿服务			70	20	推广文化体育志愿服务,吸纳更多有奉献精神和文体技能的普通群众成为志愿者,在城乡社区就近就便开展志愿服务活动;建立志愿者招募、注册、培训、服务记录、绩效考核等基本制度;建立完善志愿服务激励制度(如回馈、嘉许等);开展志愿服

标号	指标	标准	基本分值	加分项分值	指标解释与分项说明
					务项目或活动；为志愿服务开展提供必要的经费支持；。 提供志愿者管理制度文本和志愿服务项目或活动开展情况相关资料。 1.基本分：（1）建立志愿者招募、注册、培训、服务记录、绩效考核、激励等基本制度 50 分；（2）提供志愿服务项目或活动，10 分；（3）为志愿服务开展提供必要的经费支持 10 分。 2.加分项：每增加一种志愿服务项目或活动，加 5 分，本小项合计不超过 20 分。
2.3	辅导与培训	工作人员培训（天）	5	50	中心内文化专兼职人员每年参加集中培训时间不少于 5 天，不达标不得分。
		文艺培训（个）	2	30	协助乡镇综合文化站提供基础性的文化艺术知识普及和培训服务，每年提供 2 个以上类别的文艺培训，不达标不得分。
		志愿者培训（次）		30	根据志愿项目的要求，分别在不同阶段对志愿者展开初次培训、阶段性培训、临时技能培训并跟踪记录志愿者参加培训的情况。 基本分：（1）新招募的志愿者进行初次培训，10 分；（2）帮助提高业务技能、服务能力和水平而进行了阶段性培训，10 分；（3）临时技能培训是针对开展专项文化志愿服务活动，对志愿者进行服务内容、服务规范和相关知识培训，10 分。
2.4	共建共享	达标	40	10	1.基本分：中心与所在村（社区）、高校、中小学、企业、产业园区、书店、文艺团队进行资源统筹，共建共享；或通过与专业机构购买服务的方式，取长补短，实现优势互补，没有此类社会参与不得分。 2.加分项：接收社会捐助（设备等物品可折算），每 1 万元加 1 分，加分不超过 10 分。
2.5	业务统计制度		30		基本分：（1）提供业务统计制度文本，10 分；（2）配备业务统计专门人员，10 分，提供证明材料；（3）提供 2015-2018 年期间，每一年度的业务统计报告，10 分，每缺少 1 年度，扣 3 分。

标号	指标	标准	基本 分值	加分项 分值	指标解释与分项说明
3	服务效益		300	30	
3.1	周免费开放时间 (小时)	达标	100		1.中心每周开放时间不少于35小时并实行错时开放,错时开放时间不少于总开放时间的三分之一;公休日(指周六和周日)应当开放,国家法定节假日有开放时间。 2.扣分项:①公休日不开放扣20分,公休日只开放其中一天扣10分;②国家法定节假日没有开放时间扣10分;③每周开放时间低于最低标准扣30分。
3.2	公示		40		基本分:(1)独立设置的,在中心外显著位置统一设置“XX村(社区)综合性文化服务中”的标识牌;非单独设置的,应在其办公用房门口挂牌”,20分;(2)在入门显著位置设立活动项目服务公示牌,含活动项目内容、活动时间、各功能场室分布图,项目联系人姓名、电话、监督方式等,20分。
3.3	服务项目 (个)	≥5	50	30	1.基本分:常设服务项目包括但不限于:展览、讲座、影视、阅览、培训、游艺、体验、提供场地空间等。 2.加分项:(1)结合微信、微博公众平台向群众征集服务活动内容,开展“订单式”服务的加10分;(2)在开展各项服务时,凡采取一定方式为老年人、未成年人、残疾人、农民工和农村留守妇女儿童等群体提供有针对性的文化服务,推出一批特色服务项目,加10分。此项加分不超过20分。
		≥3	30		
		≥2	20		
3.4	服务总人次占总人口的比重(%)	30	50		中心内服务总人次:中心内各类活动、服务覆盖的总人次。 中心外活动总人次:在中心外主办、承办的各类活动、服务覆盖的总人次。 服务总人次=中心内服务总人次+中心外活动总人次*70%。 总人口按所在行政村(社区)的常住人口计。
		20	30		
		10	20		
3.5	公众满意度		60		中心内设置有意见反馈栏(10分);设立意见箱(5分);公开监督电话(5分);开通微信、微博平台,开展电子问卷调查(20分);开展第三方群众满意度调查(20分)。