北京市东城区人民政府办公室文件

东政办发〔2021〕3号

北京市东城区人民政府办公室

转发区文化和旅游局关于《北京市东城区公共文化设施社会化运营指导意见（试行）》的通知

各街道办事处，区政府各委、办、局，各区属机构：

区文化和旅游局关于《北京市东城区公共文化设施社会化运营指导意见（试行）》已经区政府审议通过，现转发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

北京市东城区人民政府办公室

2021年3月17日

（此件公开发布）

北京市东城区公共文化设施社会化运营

指导意见（试行）

为适应现代公共文化服务供给主体日趋多元化的趋势，鼓励社会力量参与公共文化服务体系建设，发挥不同供给主体的专长优势，不断增强公共文化服务发展动力和公共文化服务的便利性、多样性，根据国务院办公厅转发文化部等部门《关于做好政府向社会力量购买公共文化服务工作意见的通知》（国办发〔2015〕37号）、《北京市文化局、市财政局、市新闻出版广电局、市文物局、市体育局关于政府向社会力量购买公共文化服务的实施意见》（京政办发〔2016〕37号）等文件精神，结合东城区实际工作情况和公共文化服务需求，现就东城区公共文化设施社会化运营提出以下指导意见：

一、总体要求

（一）指导思想

深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，以及习近平总书记系列重要讲话精神，牢牢把握东城区首都功能核心区战略定位，以社会主义核心价值观为引领，深化“崇文争先”理念，加快“文化东城”建设，进一步放开公共文化服务市场准入，提升公共文化服务效能，丰富公共文化服务供给，引领文化消费，更好满足人民群众日益增长的多元文化需求。

（二）基本原则

--保基本、促公平。坚持以人为本，尊重群众的主体地位，建立以群众需求为导向的公共服务模式，明确基本公共文化服务项目和内容，使群众充分享受到基本的、公益的、均等的、便利的公共文化服务。

--市场化、多元化。积极拓展社会参与渠道，培育和发展多元化的社会服务主体，适度引入市场机制，为创新公共文化服务内容、形式以及公共文化设施利用留有空间，激发公共文化活力，满足群众多样化的文化消费需求。

--稳推进，重实效。立足东城区公共文化发展情况，准确把握公共文化服务需求，充分总结公共文化设施社会化运营具有推广价值的经验和模式，以点带面，有序引导社会力量参与服务供给，形成提升公共文化服务效能和品质的合力。

（三）工作目标

通过进一步深化改革，推动体制机制创新，整合用好各类公共文化设施和服务资源，做到物尽其用、人尽其才，逐步实现公共文化服务的“三个转变”，即公共文化服务供给由以政府为主体向以政府为主导转变；公共文化服务内容由单一输出向多元供给转变；公共文化服务目标由政府所想向群众所需转变，构建与东城区经济社会发展相适应的资源配置体系和供给体系。

二、东城区公共文化设施社会化运营主要内容

（一）社会化运营适用范围

区级、街道级、社区级公共文化设施。包括：图书馆、文化馆、街道综合文化中心、社区综合文化室以及其他新建、改建或腾退的可用于公共文化设施的空间。

（二）社会化运营委托主体

承担提供公共文化服务职能的各级行政机关和事业单位,纳入行政编制管理且经费由财政负担的文化群团组织。

（三）社会化运营承接主体

依法成立的并且具备提供综合性公共文化服务能力的企业、社会组织（不含由财政拨款保障的群团组织）、公益二类和从事生产经营活动的事业单位，都可以作为公共文化设施购买服务的承接主体。

承接主体应当符合政府采购法律、行政法规规定的条件，并满足社会化运营项目运行实施对承接主体提出的具体条件。

（四）公共文化设施社会化运营模式

委托主体可按照公共文化设施的具体条件和需求，对承接主体的运营模式做出要求或约定。可采取以下的运营模式：

--整体式运营模式：承接主体负责公共文化设施整体运营维护，包括物业、安保、设施管理等，并且负责提供符合委托主体要求的文化活动、文化培训等服务项目；

--项目式运营模式：根据需要由承接主体仅承担指定的文化活动组织、文化培训等服务内容。

--其他模式：允许社会力量通过冠名资助、合作举办、参与承办、出资协办等方式助力公共文化服务建设。

三、公共文化设施社会化运营提供的服务种类

（一）基本公共文化服务

基本公共文化服务可通过政府购买服务的方式实现。政府购买的基本公共文化服务项目的服务内容、水平、流程等标准要素，应当符合国家基本公共文化服务标准的相关要求（附件1）。

（二）延伸类公共文化服务

在满足基本公共文化服务的基础上，承接主体可利用公共文化服务设施，通过市场化手段，以收费形式开展文化服务，提供：

--超出基本公共文化服务内容以外的个性化、特色化项目。

鼓励承接主体提供提升公共文化空间环境氛围、提高文化体验度的多元服务内容，助力文化周边消费增长。

--超出基本公共文化服务保障时长以外的服务时间。

收费服务项目日均时间不应超过免费服务项目日均时间的1/3，特别是周末及节假日等黄金时间段要优先保证免费服务项目的时间。

四、承接主体及项目的确定程序

（一）承接主体确定

按照政府采购有关规定，采用公开招标、邀请招标、竞争性谈判、竞争性磋商、单一来源采购等方式确定承接主体。

委托主体需与承接主体签订合同，明确政府购买服务项目的名称、范围、标的、数量、质量要求及项目金额、服务期限、资金支付方式、日常跟踪监管、权利义务、违约责任、绩效目标和绩效评价标准等内容。

（二）市场化手段运营项目的确定

根据在地居民需求、公共文化设施运用的实际情况合理确定文化服务相关收费项目，收费标准应低于市场价格，其内容及定价应呈报委托主体进行备案。

收费项目所得应用于弥补文化设施社会化运营的投入资金、人力成本等缺口，保障其可持续运营发展，优化提升服务内容和质量。

（三）服务期限

具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的政府购买服务项目，在年度预算能够保障，且上一年度绩效考核为良好以上的前提下，委托主体与承接主体可签订最长不超过三年期限的合同。

一年期以上的合同履行期内，如财政资金批复情况发生变化，委托主体和承接主体可根据经费批复情况协商调整合同内容；

一年期以上的合同履行期内，承接主体年度考核良好以下的，委托主体可单方面终止合同。

（四）承接主体的合同履行要求

承接主体须严格履行合同义务，保质保量完成服务内容。不得将承接政府购买公共文化服务的主要工作转包第三方。

五、资金保障和绩效管理

（一）资金保障

1.政府购买基本公共文化服务所需资金经集中评审后列入年度财政预算，从部门预算经费或经批准的专项资金等既有预算中统筹安排，未列入预算的项目不得实施。财政资金对购买基本公共文化服务的投入力度应当根据公共文化服务的事权和支出责任来确定，并根据经济社会发展动态进行调整。

2.延伸类公共文化服务部分，可由承接主体根据市场实际情况进行自主定价，但须向社会公示，并向委托主体备案。

3.鼓励社会资本依法投入公共文化服务，拓宽公共文化服务资金来源渠道，加大资金统筹力度。鼓励多措并举，激励和引导社会化运营承接主体多元化提供服务。

（二）绩效管理

建立由委托主体、公共文化服务对象以及第三方共同参与的绩效评价综合评审机制，分类制定内容明确、操作性强、便于定期考核的标准及绩效评价机制，加强对公共文化服务资金管理使用情况的监督与审计。对社会化运营项目的绩效考评可参考《北京市东城区公共文化设施社会化运营绩效评价模式建议》（附件2），由委托主体结合具体项目内容制定绩效评价实施方案。

绩效评价结果作为年度编制购买公共文化服务预算和选择承接主体、续签服务合同的重要参考依据。

六、保障措施

（一）加强组织领导

按照政府主导、部门负责、社会参与、共同监督的要求，建立区公共服务设施社会化运营协调机制，充分发挥各部门职能作用和资源优势，在政策衔接、标准制定及过程管理上加强统筹，探索整合公共文化服务资源的方式和途径。

（二）发挥示范作用

做好试点，充分调动社会各级各部门的积极性，在发挥示范作用、扩大影响、解决突出问题、总结创新经验上下功夫，通过激励机制，支持社会各类文化机构参与提供公共文化服务。

（三）注重宣传引导

充分利用各种媒体，广泛宣传公共文化设施社会化运营工作的重要意义、主要内容、政策措施，强化舆论引导，主动回应社会关切，精心做好政策解读，为推进公共文化设施社会化运营营造良好的工作环境和舆论氛围。

（四）建立退出机制

建立公共文化设施社会化运营信用档案。在社会化运营过程中，加强对服务内容输出质量的监督，坚持社会主义先进文化的前进方向，践行社会主义核心价值观，不得利用文化设施，提供淫秽、迷信、赌毒等法律禁止或内容不健康的服务。存在弄虚作假、冒领财政资金等违法违规行为的，或者阶段性绩效考评结果不合格的，记入信用档案，并按照相关法律法规进行处罚，且三年内禁止其参与东城区公共文化设施社会化运营工作。

本意见由区文化和旅游局负责解释。

附件：1.《东城区基本公共文化服务内容标准》

2.《北京市东城区公共文化设施社会化运营绩效评价模式建议》

附件1

东城区基本公共文化服务内容标准

东城区公共文化设施社会化运营必须保障基本公共文化服务内容的免费供给。区级图书馆、文化馆、街道综合文化中心和社区综合文化室实施社会化运营的，必须优先保障基本公共本文化服务的内容；其他公共文化设施开展社会化运营，可根据设施体量、位置环境等综合因素参考以下内容，制定基本公共文化服务内容。

第一部分：区级图书馆

以文化部全国公共图书馆（市级）评估标准的一级馆定级标准和《国家公共文化服务体系示范区建设标准》等为依据，图书馆类的基本文化服务量化如下：

一、场馆管理

1.开放时间：区级图书馆每周开馆时间不少于76小时。每周可有半天闭馆，春节、五•一、十•一等法定节日可适当缩短日开放时间。

2.场馆面积：0.6-1.5万平方米，提供400-1000个阅览坐席。

3.环境管理：图书馆环境整洁、美观、安静；标识牌规范、标准；设施维护良好；注重节能减排。

4.工作档案规范齐全，做好档案留存。

二、基本服务项目

1.全年到馆读者总人次不低于80万人次。

2.年新增注册读者数不低于10000人次。

3.文献年外借册次不低于40万册次。

4.年每册馆藏流通次数：1次。

5.年书刊宣传不少于12次500册。

6.年馆外流动服务不少于100次。

7.全年各类阅读推广活动总量不少于600场。其中：

年举办讲座不少于52场次；年举办展览不少于24场次（其中不少于60延米的大型展览不少于4次，网上展览不少于12次）；年开展为弱势群体（儿童、老年、残障人、外来务工人员等）服务不少于100场次。

8.年每万人参加读者活动人次：25人次。

9.开展阅读指导活动，设立专职导读岗。

10.完善强化服务品牌：3个。

11.开展政府公开信息服务。

12.开展数字图书馆服务。

13.年官方媒体宣传（含报、刊、电台、电视、微信、微博，含转载）登载不少于300篇；年发表图书馆相关论文不低于2篇，其中在核心期刊上发表论文不少于1篇。

14.为党政机关、企事业单位提供参考咨询服务。

15.负责图书馆微信公众号运营。

16.定期宣传发布图书馆服务数据。

17.年创新服务项目不少于1个。

18.年基层业务培训不少于12次，集中培训不少于6次。

19.读者重大投诉少于2个。

20.读者满意率不低于96%。

第二部分：区级文化馆

以《文旅部全国文化馆评估定级等级必备条件和评估标准》和《北京市公共文化服务体系建设标准》为依据，文化馆类的基本文化服务主要内容如下：

一、场馆管理

1.开馆时间：区级文化馆每周开馆时间不少于63小时。公休日（周六日）应当开放，国家法定节假日均提供开放时间，工作日鼓励错时开放。

2.场馆建筑面积：6000-8000㎡。

3.具备数字化建设及服务能力：具有网站或网页，微信公众号或APP的其中2项，提供互联网服务且定期更新。

4.服务内容、服务时间、服务规则公示内容完备、方式多样、更新及时、位置醒目。

二、基本服务项目

1.馆内常设免费服务项目不少于10项。

常设服务项目包括但不限于展览、讲座、培训、演出、公益舞会、数字电影放映、文化交流、团队活动、传统节日文化活动、文化志愿者服务、影视、体验、提供场地空间等。

2.全年吸引到馆（实体馆）参与活动总人次不少于30万人次。

3.馆外活动服务总人次不少于40万人次。

4.每年举办公益电影放映场次不少于50场，受益人次不少于1万人次。

5.文化志愿者服务。每年开展示范性文化活动不少于10场；面向街道社区开展业务骨干培训不少于10场；使用志愿者服务人次不少于400人次，参与文化志愿者服务累计时长不少于4万小时，服务直接受益人次不少于6万人次。

6.品牌建设不少于5个，包括服务品牌和活动品牌。

7.服务创新举措不少于3项。

8.每年组织大型文化活动的次数不少于7次。

9.每年组织大型展览次数不少于9次。

10.每年组织策划各类“艺+1”全民艺术普及培训班及讲座次数不少于50场次；参加人次不少于5000人次。

11.每年下基层业务指导人均时长不低于40天。

12.每年本馆原创作品数量不少于5个（部）。

13.每年开展群众业余文艺创作作品推广活动不少于7次。

14.指导的群众文艺团队数量不少于20个。

15.馆办示范性品牌文艺团队数量不少于4个。

16.每年举办各类服务于特殊群体（儿童、老年、残障人、外来务工人员等）的特色文化活动数量不少于24项。

17.结合区域优秀传统文化资源，在七大传统节日开展“我们的节日”为主题的节庆文化活动的次数不少于10次。

18.提供数字化服务。文化馆网站、新媒体平台累计注册用户不少于2万人；发布信息不低于200条；点击浏览量不低于20万人次；发放公益演出门票不少于10000张。

第三部分：街道级综合文化中心及社区综合文化室

以《北京市基层公共文化设施服务规范》和《北京市公共文化服务体系建设标准》为依据，街道综合文化中心及社区综合文化室的基本文化服务主要内容如下：

一、场馆管理

1.开放时间：街道综合文化中心（社区综合文化室）保持免费开放，每周累计开放时间不少于56小时，错时开放要求达到三分之一，采取政府购买服务的，开放时间为9:00-21:00，全年免费开放，周开放时间77小时。

2.场馆面积：

街道综合文化中心：

常住人口＞4.5万人，设施建筑面积≥2000㎡

常住人口在2.5万人（含）-4.5万人（含）之间，设施建筑面积≥1500㎡常住人口＜2.5万人，设施建筑面积≥800㎡

社区综合文化室：

常住人口＞2000人，设施建筑面积≥300㎡

常住人口＜2000人，设施建筑面积≥200㎡

3.做好开放服务、环境维护。各项设施、设备、器材可用，环境整洁舒适有文化氛围。

4.信息公开，及时更新。管理制度、服务项目、预约和咨询电话、功能室分布、每周活动安排等信息公开应全面详细。大型活动提前15日进行公示，常规活动提前7日进行公示，因故闭馆或调整时间须提前1周公示。

5.工作档案规范齐全，做好档案留存。

二、基本公共文化服务项目

主要围绕展览展示、文体活动、文艺演出、群众文艺活动指导、文化教育培训、全民阅读推广等公益性活动，由社会力量承接以下服务内容：

1.贯彻落实党的方针、政策对居民进行时政宣传教育，每年组织活动不少于2次；为群众搭建文艺作品展览展示平台，组织群众书画、摄影、收藏等活动不少于3次。

2.满足群众文化需求，利用多功能厅、小剧场开展文艺排练和演出等活动。每年街道文体中心、社区综合文化室要分别开展文体竞赛、趣味比赛、文艺排演等活动不少于6次。

3.针对居民开展公益演出，由专业院团提供各类演出活动，开展公益惠民演出“四进”活动，结合群众需求开展“菜单式”服务。全年为每街道组织专业院团提供的高水平、公益性文化演出不少于6场；为每个社区每年组织公益性演出不少于2场。

4.培植各类团队，由具有专业水平与资质的教师对群众文化团队进行业务指导。全年为每个街道培植文艺骨干团队5支；为每个社区培养业余文化团队5支。

5.鼓励群众开展文化创作活动，开展群众性文化作品创作与传播。每年扶持2个群众文艺原创节目（文化成果），开展群专结合的文艺专场演出2场。

6.提供基础性的文化艺术知识普及培训服务。为居民开展舞蹈、声乐、器乐、曲艺等多个类别的技能培训，全年为每个街道开展培训不少于60次，为每个社区培训12次。

7.针对居民常年开展各类读书活动及知识讲座。开展盲人阅读指导、专家讲座、读书分享会、名师讲堂、教育培训等活动，邀请居民参与互动，全年为街道图书馆组织活动12场；为社区图书室组织活动4场。

8.利用重要节日，开展群众参与为主的文化活动，举办民俗文化为主体的表演、展览活动，每个街道全年开展活动6次。

9.组织非物质文化遗产的保护与传承，挖掘区域非遗文化资源，进行非遗巡展，每个街道全年组织开展活动1次。

附件2

北京市东城区公共文化设施社会化运营

绩效评价模式建议

（试行）

为实现公共文化供给多元化创新发展的可持续性，东城区公共文化设施社会化运营要坚持引导和管理并重，积极支持社会力量发展，变政府“独唱”为政府和社会的“合唱”，有效提升文化设施管理水平和服务效能。

一、工作背景

为更好地推进公共文化服务社会化探索，对公共文化设施社会化运营开展全过程监督，本着客观、公正、科学、有效的原则制定东城区公共文化设施社会化运营绩效评价参考标准，社会化运营委托主体和承接主体可参照标准，根据具体项目制定更为细化的绩效评价实施方案，对服务效果进行客观评价，促进社会化运营工作有序实施，更好地发挥创新性和示范性。

二、绩效评价参与者

绩效评价执行方：社会化运营委托主体+第三方专业机构

绩效评价对象：社会化运营承接主体

绩效评价监测对象：实施社会化运营服务的公共文化设施

形成文化行政管理部门（区文化和旅游局）指导、委托主体主导、第三方机构和服务承接主体共同参与的绩效评价工作组。

三、绩效评价内容

（一）制定社会化运营绩效评价指标体系

公共文化设施社会化运营委托主体应针对项目合同约定的具体内容，在基本公共文化服务内容和延伸公共文化服务内容基础上，制定细则完善的绩效考评内容，从业务建设、服务效能、发展规划和可持续发展、创新评估等四个方面制定定性指标和定量指标。

（二）建立常态监督机制，充分发挥第三方评估作用

贯彻落实《中华人民共和国公共文化服务保障法》的规定，按照北京市“1+3”公共文化政策文件要求，社会化运营工作须建立常态监督机制，全过程监督将通过实地走访、数字管理平台等多种形式开展，结合工作推进的需求，开展综合考评，以明查（实地核查）、暗访、公众满意度调查相结合的方式，对公共文化服务运营的效能进行评估。

四、绩效评价方式

对社会化运营工作的评价方式包括：

（一）实地明查

根据项目实际情况，建议每月或者每季度1次。实地核查场馆设施运行及基本服务工作计划完成情况。实地明查要100%全覆盖社会化运营的空间。

（二）暗访抽查

以神秘客暗访形式，每月1次，对社会化运营场馆开放情况不定期抽查。抽查时间应包含工作日、周末、上午、下午的时间。

（三）智慧化检查

结合公众号等自媒体平台或文化管理平台，加强公共文化服务内容的宣传，每月1次，整理在线平台上线的活动数量、服务总人数、非重复服务人数、新增用户数及每场活动的扫码签到率。

（四）公众满意度调查

每年1次，周边群众对公共文化服务的体验、场馆的运营等方面的评价。

通过多样化的、多角度的、多方主体的评价，全面综合反映社会化运营工作的真实推进情况，确保公平公正。

五、绩效评价的使用

绩效评价后应出具科学系统的评估报告，为社会化运营效果提供有力支撑，绩效评价结果作为年度编制购买公共文化服务预算和选择承接主体、续签服务合同的重要参考依据。

六、绩效评价结果申诉

如被评价单位对评价结果有异议，可在评价结果公布后的5个工作日内，向绩效评价执行方提出申诉，绩效评价执行方应对申诉内容进行重新检查、核实，并在5个工作日内作出答复。

 抄送：区委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，区法院，区检察院，区武装部，各人民团体。

北京市东城区人民政府办公室 　　 2021年3月17日印发

东行规字〔2021〕2号