

乐清市文化和广电旅游体育局文件

乐文广旅体〔2020〕57号

乐清市文化和广电旅游体育局 关于印发《乐清市公共图书馆服务大提升行动方案（2020—2022年）》的通知

局属各单位、机关各科室：

现将《乐清市公共图书馆服务大提升行动方案（2020—2022年）》印发给你们，请遵照执行。

乐清市文化和广电旅游体育局

2020年9月10日

（此件公开发布）

乐清市文化和广电旅游体育局办公室

2020年9月10日印发

乐清市公共图书馆服务大提升行动方案 (2020—2022年)

为贯彻落实中共浙江省委十四届六次全会和中共温州市委十二届九次全会关于“加快‘最多跑一次’改革延伸覆盖，推动公共场所服务大提升”的决策部署，根据《浙江省公共图书馆服务大提升行动方案（2020）》《温州市公共图书馆服务大提升行动方案（2020）》文件精神，结合乐清实际，制定本行动方案。

一、总体要求

（一）指导思想。深入贯彻落实党的十九届四中全会和中共浙江省委十四届六次全会、中共温州市委十二届九次全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，大力推动“最多跑一次”改革向全市公共图书馆覆盖延伸，积极推进公共图书馆服务便利化、智慧化、人性化、特色化、规范化，更好满足人民群众精神文化需求，全面提升群众对图书馆服务的满意度，当好“重要窗口”的建设者、维护者、展示者。

（二）工作目标。深化“最多跑一次”改革理念，落实新冠肺炎疫情常态化防控工作要求，有针对性地制定改革措施，有效解决基层群众借书难等问题，持续丰富人民群众阅读文化生活，全方位提升公共图书馆服务质量和效能，切实保障群众基本文化权益。全面完成国家公共文化服务体系示范区创建“图书馆五项指标”。乐清市图书馆达到“满意图书馆”服务标

准。

（三）实施步骤

2020年（启动年），全面部署实施提升工作。

2021年（深化年），全面落实优化提升项目。

2022年（推广年），全面总结巩固提升成果，形成乐清特色，实现示范引领，乐清市图书馆达到“满意图书馆”服务标准。

二、主要任务

（一）完善基础设施，实施优化便民服务

引进智能自助借阅（办证）设施系统，实现向读者提供24小时不打烊自助图书借阅（办证）服务，无缝连接乐清市图书馆本馆现有开放时间，实现全时段读者借阅尤其是还书不跑空服务。到2020年，全市共建成乡镇（街道）公共图书分馆34个，其中城市书房3个、百姓书屋10个、学校分馆4个、企业分馆1个。建设基层图书流通点75个。并与温州地区公共图书馆实现文献通借通还，打破区市、村镇等行政地域限制，实现图书借还“就近跑一次”。

（二）提升服务手段，延伸公共服务领域

增加汽车图书馆流动服务，完善服务体系。定期为图书分馆、城市书房、农家书屋配送图书，满足基层读者的借阅需求。不定期免费送书到部队、学校、文化礼堂、看守所及偏远乡村地区，真正实现把图书馆开到群众家门口。完善数字服务，优化文献信息资源服务平台；宣传推广“信阅”服务，实现以信用积分取代

押金的免押金注册服务，利用乐清市图书馆网站、手机APP、微信公众号等平台为市民提供数字资源、信阅借书服务、书目检索、图书预约等线上借阅服务，消除城乡阅读资源差别，使基层和农村群众足不出户也能均等享受公共文化服务。与新华书店合作，推出“你点书我买单”服务，满足广大读者的多元化、个性化阅读需求。

（三）增设服务途径，推进阅读空间提档

开启“图书借阅滞纳金”网络支付快速通道，方便读者借阅。参照公共场所设施配置推荐标准，增设行李寄存处、无障碍洗手间、母婴哺乳室；打造阳光书房，满足特殊群体的阅览需求；设置自助图书杀菌机，保证读者健康阅读。通过公共区域WIFI全覆盖，为读者提供免费无线上网服务，使读者能更便利地享受网上阅读和数字化服务，为“最多跑一次”线上服务提供有力的网络支持。

（四）开展“梅溪星火”活动，延伸基层文化

围绕“世界读书日”、“重大节庆日”，送文化进校园、社区、机关企业和文化礼堂，利用文化共享、数字图书馆推广工程等数字文化工程的优秀数字资源，多角度、全方位地推进全民阅读活动的深入开展；通过讲座、展览、表演、培训等形式实施“书香乐清·点亮乡村阅读计划”，开展“梅溪星火”活动，把“梅溪讲堂”、“梅溪学堂”“梅溪星火”等品牌服务活动送入基层，致力让城市的每一个角落都萦绕着书香气息。

（五）构建文旅融合新体系，增强服务新功能

认真做好“读万卷书·行万里路”文旅融合省部级试点工作，积极探索具有创新性、引领性、示范性的试点工作成果，结合“最多跑一次改革”向公共服务场馆延伸工作，开发“读万卷书·行万里路”智能化数据平台，连接图书馆数据平台、社会化旅行平台以及各社会合作方，建立以阅读、旅行、分享积分和积分互换为主要内容的“阅读+旅行”服务支撑体系和工作运行平台。在乐清市图书馆阅读主阵地上，设置文旅融合服务体验中心，开辟旅行图书阅览专区、有声读物体验专区、旅行美景 VR 体验专区、音频视频加工专区、乐清人文展示区等，构建“静可阅读、动可分享、立体多元”的文旅融合体验场景和服务支撑，实现“阅读-旅行-分享”有机结合。

三、保障措施

（一）加强组织领导。积极推动“最多跑一次”改革向图书馆延伸是优化众阅读体验，激发图书信发展活力的重要举措。我局将担主责、抓主体，加强业务指导、整合专业人才，破解工作难题，推动改革持续深化，切实把这项工作列入重要议事日程，明确责任主体，细化责任分工，推动工作取得实效。

（二）严格督察考核。公共场所服务大提升工作纳入市委全面深化改革（“最多跑一次”改革）重点任务清单和考评内容，要压实责任，建立完善“满意图书馆”服务评价体系，实施多方评价相结合的综合评价机制；完善督察、考核制度，定期通报进

度情况。

（三）强化数据应用。利用云计算、大数据等技术，加快推进服务数据化管理；分析把握读者阅读趋势和兴趣，提供更加精准的阅读服务，实现基于大数据分析的科学决策。

（四）抓好典型示范。认真总结具有创新性、突破性、典型性和可复制性的先进做法，梳理并推广标志性示范项目，形成乐清经验，以点带面，带动全局工作有序开展。

（五）加大改革宣传。要充分利用各类报纸、电视、互联网媒体广泛宣传公共图书馆“最多跑一次”改革，及时准确发布相关信息，营造良好的舆论氛围。

2020 年重点改革项目清单

序号	项目	主要内容	责任单位	完成时间
1	完善服务体系	对标国家公共文化服务体系示范区创建相关要求，全面达标	文化艺术科	2020 年 12 月
		制定出台《乐清市基层公共文化服务体系建设专项资金使用管理办法》	文化艺术科	2020 年 12 月
2	数字阅读服务	开通微信服务号，开展移动阅读服务	乐清市图书馆	2020 年 12 月
3	大型全面阅读活动	组织开展“书香乐清”全民阅读节系列活动	乐清市图书馆	2020 年 12 月
4	信用借阅服务推广	开通信用免押注册	乐清市图书馆	2020 年 12 月
5	优化便民服务	推进 RFID 自助借还服务	乐清市图书馆	2020 年 12 月
		实施馆内 WIFI 全覆盖	乐清市图书馆	2020 年 12 月
		推进无障碍设施建设，完善存包柜、雨伞、	乐清市图书馆	2020 年 12 月

		开水、轮椅等便民服务，鼓励有条件的图书馆设置母婴室		
		规范馆内标识系统，提供更加精准有效的标识引导	乐清市图书馆	2020年12月
6	常态化疫情防控	提供图书消毒服务	乐清市图书馆	2020年12月
7	基础设施完善	增设地下停车场及周边监控系统	乐清市图书馆	2020年12月
8	服务管理提升	增加汽车图书馆流动服务	乐清市图书馆	2020年12月
		完善指引牌系统	乐清市图书馆	2020年12月
		完善门禁、安检系统	乐清市图书馆	2020年12月
		保障配套人员	乐清市图书馆	2020年12月
		提升馆员素质	乐清市图书馆	2020年12月
		完善规章制度	乐清市图书馆	2020年12月