**天津市文化和旅游局关于印发《天津市公共文化服务公众评价办法》的通知**

各区文化和旅游局，各有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国公共文化服务保障法》，我局制定了《天津市公共文化服务公众评价办法》，经市文化和旅游局2021年第10次局长办公会审议通过，现印发你们，请认真遵照执行。

特此通知。

                                                         2021年10月20日

**天津市公共文化服务公众评价办法**

 **第一条** 为充分保障公众的文化参与权和表达权，提升本市公共文化服务效能，根据《中华人民共和国公共文化服务保障法》和《天津市公共文化服务保障与促进条例》等相关法律规定制定本办法。

**第二条** 公众评价的目的是为了提高公众参与公共文化服务评价的积极性，培养与提升公众参与能力；健全公众参与治理机制，增强公共文化服务绩效评价的科学性与客观性；为公众提供高质量公共文化产品和服务。

**第三条** 公众评价应遵循以下原则：参与评价的公众应具有广泛性和代表性；评价指标体系设计科学合理；评价程序规范有序；评价结果对外公开，接受社会监督。

**第四条** 文化行政主管部门和公共文化设施管理单位是公众评价公共文化服务的责任主体。文化行政主管部门应当推进、指导、协调、监督本辖区公共文化设施管理单位的公众评价工作。

**第五条** 公众评价内容包括文化行政主管部门和公共文化设施管理单位所提供的服务内容、服务方式、服务规范、服务态度、服务效果等。

**第六条** 鼓励文化行政主管部门和公共文化设施管理单位委托第三方专业机构开展公众评价。

**第七条** 以下事项应设置公众评价：

（一）公共文化设施使用效率和使用效能评价；

（二）公共文化活动项目的实施效果评价；

（三）根据每年的重点工作确定专项评价；

（四）其他需要公众参与评价的公共文化服务项目。

**第八条** 对需要公众参与评价的事项信息，应采用现场、网络等方式主动向公众公开，包括评价内容、评价标准、评价程序和评价方式等。

**第九条** 合理确定参与评价的公众范围，需综合考虑公众的性别、年龄、职业、教育背景等因素，以及与所评价事项的相关程度。

**第十条** 合理设计公共文化服务评价指标体系，应重点关注公众参与意愿、参与程度、满意度等。

**第十一条** 采取座谈会、访谈、调查问卷以及大数据挖掘等多种方式采集公众对公共文化服务的评价意见。

**第十二条** 撰写公众评价报告，并留存有关原始资料，报告应当包括以下主要内容：评价内容和过程、资料整理和分析情况，相关改进建议等。

**第十三条** 文化行政主管部门和公共文化设施管理单位应当及时通过网络平台等方式向社会公众公开评价结果。

**第十四条** 文化行政主管部门和公共文化设施管理单位应将评价结果作为考核定级等工作的参考依据。

**第十五条** 本办法所称公共文化设施是指市、区两级文化行政主管部门负责管理的公共文化设施，其他公共文化设施可参照执行。

**第十六条** 本办法由天津市文化和旅游局负责解释，自印发之日起施行。