

Методика и организация  
мониторинга «Уровень удовлетворенности граждан работой  
государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и  
народного творчества»

Основание: мониторинг достижения показателя «Уровень удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества», включенного в перечень показателей национального проекта «Семья» и входящего в него федерального проекта «Семейные ценности и инфраструктура культуры».

**Объектом мониторинга** является удовлетворенность получателей услуг государственных и муниципальных организаций сферы культуры.

**Предмет мониторинга** – уровень удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных организаций сферы культуры.

**Цель мониторинга** – оценка уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных организаций сферы культуры.

Данная цель предполагает решение дополнительных **задач**:

- 1) оценка уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных общедоступных (публичных) библиотек сферы культуры;
- 2) оценка уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных культурно-досуговых учреждений сферы культуры;
- 3) оценка уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных музеев сферы культуры;
- 4) оценка уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных театров сферы культуры;
- 5) оценка уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных парков культуры и отдыха (городских садов) сферы культуры;

б) оценка уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных концертных организаций и самостоятельных коллективов сферы культуры;

7) оценка уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных цирков и цирковых коллективов сферы культуры;

8) оценка уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных зоопарков (зоосадов) сферы культуры;

9) оценка уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных детских музыкальных, художественных школ и школ искусств сферы культуры.

**Целевыми группами** мониторинга выступают: граждане Российской Федерации, получатели услуг организаций культуры видов:

общедоступные (публичные) библиотеки;

культурно-досуговые учреждения;

музеи;

театры;

парки культуры и отдыха (городские сады);

концертные организации, самостоятельные коллективы;

цирки, цирковые коллективы;

зоопарки (зоосады);

детские музыкальные, художественные школы и школы искусств.

**Акторы мониторинга:**

Министерство культуры Российской Федерации в лице ФГБУ «ГИВЦ Минкультуры России»;

исполнительные органы субъектов Российской Федерации в сфере культуры;

организации субъектов Российской Федерации, ответственные за работу организаций культуры в АИС «Статистика»;

организации культуры государственной и муниципальной формы собственности сферы культуры (по видам).

### **Выборочная совокупность**

В исследовании используется многоступенчатая случайная нестратифицированная на основе вероятностного отбора выборка.

*На первом этапе* осуществляется отбор регионов:

на первом раунде мониторинга при отборе субъектов Российской Федерации используется сплошная выборка (89 субъектов Российской Федерации).

*На втором этапе* осуществляется отбор организаций: сплошной отбор, охватывающий все актуальные не удаленные государственные и муниципальные организации сферы культуры в справочнике организаций АИС «Статистика» по состоянию на первое число месяца мониторинга.

*На третьем этапе* осуществляется отбор респондентов методом случайной нестратифицированной выборки на основе вероятностного отбора. Для каждой организации должно быть получено не менее 30 заполненных анкет, то есть привлечено не менее 30 респондентов.

**Периодичность** проведения мониторинга: ежемесячно, первый раунд мониторинга стартует с 1 января 2025 г.

**Генеральную совокупность** представляют собой граждане Российской Федерации в возрасте от 18 лет<sup>1</sup>.

**Объем выборки** составляет не менее 2 771 910 респондентов на каждом раунде мониторинга. По каждой из организаций должно быть получено не менее 30 анкет (оценок) респондентов.

#### Расчет выборки для Российской Федерации в целом

Вид организации	Количество организаций	Необходимое количество анкет
<b>ВСЕГО</b>	<b>92 397</b>	<b>2 771 910</b>
Библиотеки	41 608	1 248 240
КДУ	41 583	1 247 490
Музеи	2 936	88 080
Театры	637	19 110

<sup>1</sup> **Внимание!** Дети в возрасте до 18 лет не привлекаются к участию в исследовании. Анкеты, заполненные детьми, будут исключаться из базы данных мониторинга.

Парки	281	8 430
Концертные организации и коллективы	345	10 350
Цирки	9	270
Зоопарки	30	900
ДШИ	4 968	149 040
<b>ВСЕГО</b>	<b>92 397</b>	<b>2 771 910</b>

Расчет выборки по регионам Российской Федерации (квотное задание) представлен в Приложении 5.

Ключевой принцип отбора – репрезентация оценок по всем видам государственных и муниципальных организаций сферы культуры по регионам их дислокации. Репрезентативность и достаточность для репрезентации оценок в разрезе каждой организации обеспечивается по совокупности данных, аккумулированных на не менее чем 6 этапах мониторинга в течение календарного года.

На третьем этапе производится непосредственно само анкетирование (полевое исследование). Метод сбора данных: личное интервью онлайн на основе полуструктурированной анкеты.

При получении информации следует учесть следующее:

опрос проводится методом онлайн с использованием платформы «Анкетолог»;

контроль хода исследования осуществляется ФГБУ «ГИВЦ Минкультуры России» совместно с исполнительными органами субъектов Российской Федерации в сфере культуры;

полнота и правильность техники заполнения анкет обеспечивается инструментами логических правил сервиса «Анкетолог», сформированными организаторами опроса;

необходимость проведения чистки онлайн-анкет на предмет достоверности, полноты заполнения и исключения случаев дублирования информации.

**Внимание!** Дополнительно исключаются анкеты:

*заполненные детьми в возрасте до 18 лет;*

*скорость заполнения которых менее 40 секунд;*

*заполненные с одного устройства и ip-адреса и содержащие множественные (более 3 ответов) оценки одной и той же организации культуры за календарный день с временным промежутком менее 1 минуты между ответами, либо более чем 3 разных организаций культуры, находящихся в разных населенных пунктах, вне зависимости от периодичности и времени заполнения анкеты;*

*по которым невозможно идентифицировать организацию культуры (некорректно используется QR-код, что приводит к искажению кода организации в АИС «Статистика» (подробнее см. Приложение 3);*

*при неверном указании респондентом региона и вида деятельности организации ФГБУ «ГИВЦ Минкультуры России» производится корректировка вида организации на вид, соответствующий указанному в АИС «Статистика». Ответы, направленные на оценку деятельности, не соответствующей виду в справочнике организаций АИС «Статистика», исключаются.*

Технологическая схема организации работы по обеспечению репрезентативной выборки в разрезе отдельных организаций культуры, их видов и субъектов Российской Федерации

1 Этап. Генерация и размещение QR-кодов в организациях и на их информационных ресурсах.

**Внимание!** Доступ к контролю за генерацией QR-кодов, формирование сводных таблиц предоставляется только актуальным (уже имеющим доступ) пользователям АИС «Статистика»:

*местным администраторам библиотек, ДШИ и культурно-досуговых учреждений,*

*представителям органов управления культуры,*

*простым пользователям.*

В АИС «Статистика» для представителей органов управления культурой субъекта Российской Федерации, ответственных организаций и всех пользователей организаций культуры видов, участвующих в проведении оценки, создана возможность генерации ссылок и QR-кодов, ведущих в модуль опросов «Анкетолог». Ссылку можно скачать, выгрузить, скопировать, переслать по электронной почте, эта ссылка индивидуальна для каждой организации. Перейдя по ней, респондент попадает в модуль опроса, а к его ответам автоматически «привязывается» код оцениваемой организации в АИС «Статистика». Вследствие этого предпринимаются следующие шаги:

1.1. Генерация QR-кодов для каждой организации в справочнике организаций АИС «Статистика»:

если организация работает в личном кабинете АИС «Статистика», код генерируется ею самостоятельно (Приложение 3);

если в АИС «Статистика» работают только органы управления культурой, ответственные организации, код генерируется ответственными для каждой организации культуры в регионе и направляется в организацию в электронном виде (Приложение 3).

***Внимание!*** Если в интерфейсе личного кабинета организации в АИС «Статистика» недоступен функционал генерации QR-кодов, то организация не подлежит мониторингу.

1.2. Размещение QR-кодов с типовым приглашением получателей услуг организаций культуры принять участие в исследовании (текст приглашения прилагается) на информационных ресурсах организаций культуры. QR-коды и приглашения необходимо:

разместить на стендах, афишах мероприятий, на буклетах, информационных листовках, иной печатной продукции организации культуры;

распространить на официальных сайтах, страницах учреждений в сети Интернет, на страницах в социальных сетях, мессенджерах и иных средствах распространения информации о деятельности организации культуры;

обеспечить доступность информации о проведении оценки для всех посетителей мероприятий и получателей услуг.

**Внимание!** Важно не допустить пересечения ссылок на опрос Минкультуры России с прочими аналогичными оценками (например, независимой оценкой качества услуг, внутренними опросами организации и т.п.).

При размещении ссылок с приглашением к опросу в многофункциональных зданиях просим обращать внимание на то, что каждая из функционирующих в здании организаций получила и разместила свою ссылку и респонденту обеспечена возможность понять, какую именно организацию он оценивает.

1.3. QR-коды генерируются для одной организации однократно и действительны все раунды мониторингов. Необходимости в генерации и тиражировании кода организации каждый раунд мониторинга (каждый месяц) нет.

**Внимание!** На пилотном этапе выяснилось, что основная проблема организации мониторинга на местах заключается в некорректном копировании ссылок на опросную анкету и их распространении. Просим внимательно ознакомиться с видеоинструкцией по сознанию и копированию кодов. Если при копировании ссылки на анкету часть ссылки искажается/удаляется/заменяется на символы, знаки и буквы – идентификация ответа по организации невозможна. Ссылка содержит в себе код организации в АИС «Статистика», поэтому она уникальна для каждой организации культуры. При искажении уникальной части (кода) передок в модуль опроса осуществляется, но идентификатор организации пропадает. Доля ошибок копирования ссылки на опрос на пилотном этапе составила более 10%. Как правило, ошибка совершается при первом копировании, в итоге «теряются» все анкеты по организации. Как проверить корректность ссылки смотрите в виде инструкции (Приложение 3).

## 2 Этап. Сбор данных.

2.1. Сбор данных осуществляется при переходе гражданина по ссылке – QR-коду, сгенерированному в личном кабинете АИС «Статистика» и размещенному организацией на общедоступных ресурсах и в помещении (помещениях) организации.

2.2. Сбор данных осуществляется без перерывов в течение календарного года начиная с 1 января 2025 г. в модуле «Анкетолог».

2.3. Органы управления в сфере культуры, организации культуры обеспечивают анонсирование опроса получателей услуг организаций культуры, привлечение респондентов, создают при необходимости условия для прохождения опроса (предоставляют компьютеризированные места пользователей с выходом в Интернет, доступ в Интернет и т.п.). Должно быть обеспечено получение не менее 30 анкет по каждой организации ежемесячно.

2.4. ФГБУ «ГИВЦ Минкультуры России» по поручению Минкультуры России во взаимодействии с исполнительными органами субъектов Российской Федерации в сфере культуры реализует мониторинг полноты обеспечения выборки в разрезе каждой организации культуры и субъекта Российской Федерации в целом, для чего:

в каждом исполнительном органе субъектов Российской Федерации в сфере культуры должны быть назначены лица, ответственные за взаимодействие с ФГБУ «ГИВЦ Минкультуры России»;

в зону ответственности этих лиц должно входить взаимодействие с организациями культуры с целью обеспечения полноты заполнения квоты организации в общей выборке получателей услуг организаций культуры субъекта Российской Федерации.

**Внимание!** ФГБУ «ГИВЦ Минкультуры России» не оказывает консультационных услуг организациям культуры по участию в исследовании, не предоставляет данные мониторинга выполнения квотного задания организацией, а также не предоставляет результаты исследования в первичном либо обобщенном виде без особого поручения Министерства



*культуры Российской Федерации. Взаимодействие по данным вопросам осуществляется исключительно с ответственными лицами в субъектах Российской Федерации.*

*Для решения технических проблем (например, генерации QR-кодов, включения в мониторинг/исключения из мониторинга организаций, у которых происходит смена статуса в АИС «Статистика») создан тип обращений в систему Обратной связи АИС «Статистика» «Генерация QR-кодов»:  
<https://stat.mkrf.ru/form-address/>.*

3 Этап. Оценка полноты заполнения анкет и верификация данных.

3.1. Оценка репрезентативности, полноты заполнения анкет и верификация данных осуществляется ФГБУ «ГИВЦ Минкультуры России».

3.2. Результаты оценки направляются в исполнительные органы субъектов Российской Федерации в сфере культуры в электронном виде для работы по обеспечению репрезентативности и качества данных.