

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.

Периодичность проведения мониторинга: ежемесячно с 1 января 2025 г.

Генеральную совокупность представляют собой граждане Российской Федерации в возрасте от 18 лет¹.

Объем выборки. Должно быть обеспечено получение не менее 30 анкет по каждой организации ежемесячно.

Внимание! 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.

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

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.

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.

Приложение

Примерные тексты приглашений к участию в исследовании

Краткий вариант:

«Чтобы оценить работу организации, используйте QR-код.».

Расширенный вариант 1:

«Уважаемые посетители!

Просим вас оценить работу нашей организации, пройдя по ссылке:

Ваше мнение очень важно не только для нас, но для Министерства культуры Российской Федерации. Оно поможет получить независимую и честную оценку удовлетворенности граждан России работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества.».

Расширенный вариант 2:

«Уважаемые посетители!

Просим Вас оценить работу нашей организации, пройдя по ссылке:

Министерство культуры Российской Федерации приглашает Вас принять участие в оценке удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества.

Исследование проводится с помощью анонимной анкеты.

Анкета заполняется просто. Внимательно прочитайте вопросы анкеты и выберите тот вариант ответа, который является наиболее подходящим для Вас.

Обратите внимание – на некоторые вопросы Вы можете давать несколько вариантов ответа или отвечать в свободной форме».