

Приложение к приказу  
министерства культуры  
Белгородской области  
от «13» декабря 2024 г.  
№ 572

**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;

6) 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.

#### **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 35 заполненных анкет, то есть привлечено не менее 35 респондентов.

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

**Генеральную совокупность** представляют собой граждане Российской Федерации в возрасте от 18 лет. Дети в возрасте до 18 лет не привлекаются к участию в исследовании. Анкеты, заполненные детьми будут исключаться из базы данных мониторинга.

**Объем выборки** составляет не менее 2 771 910 респондентов на каждом раунде мониторинга. По каждой из организаций должно быть получено не менее 35 анкет (оценок) респондентов.

Расчет выборки для Российской Федерации в целом

| Вид организации                     | Количество организаций | Необходимое количество анкет |
|-------------------------------------|------------------------|------------------------------|
| <b>ВСЕГО</b>                        | <b>92397</b>           | <b>2771910</b>               |
| Библиотеки                          | 41608                  | 1248240                      |
| КДУ                                 | 41583                  | 1247490                      |
| Музеи                               | 2936                   | 88080                        |
| Театры                              | 637                    | 19110                        |
| Парки                               | 281                    | 8430                         |
| Концертные организации и коллективы | 345                    | 10350                        |
| Цирки                               | 9                      | 270                          |
| Зоопарки                            | 30                     | 900                          |

|     |      |        |
|-----|------|--------|
| ДШИ | 4968 | 149040 |
|-----|------|--------|

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. далее);

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 (см. далее);

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 (см. далее).

**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 прилагаемой инструкции.

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.

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».



# ИНСТРУКЦИЯ по формированию QR-кода со ссылкой на опросную анкету

## Порядок работы в АИС «Статистика»

1. После входа в личный кабинет пользователя следует выбрать пункт меню в левой части экрана **«Оценка работы ОК»** (рисунок 1).

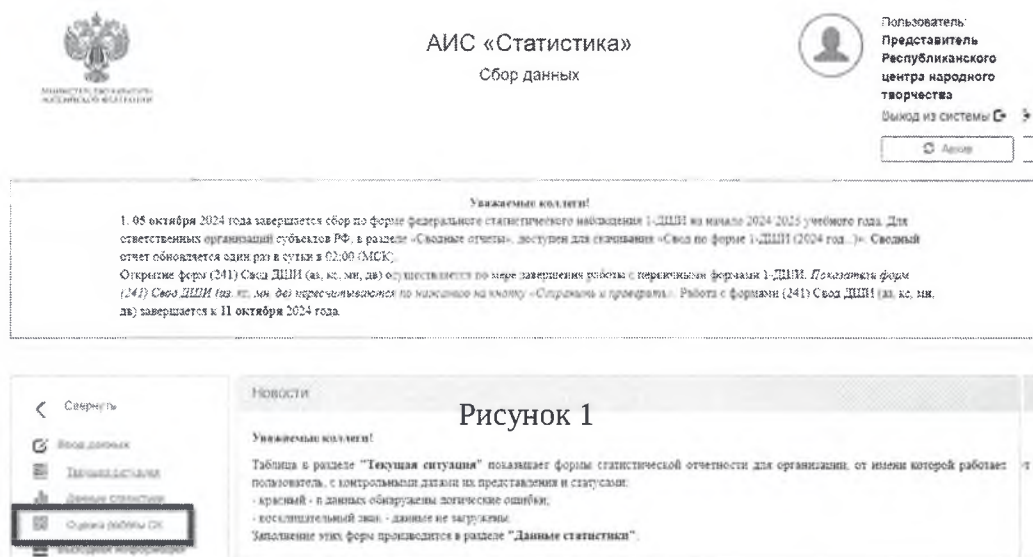


Рисунок 1

2. В открывшемся окне в поле **«Подчиненность»** следует выбрать уровень подчиненности.

Для **местных администраторов библиотек, ДШИ и КДУ** доступен вариант **«Местное»**.

Для **представителей Органов управления культуры и простых пользователей** доступны варианты **«Местное»** и **«Федеральное»** с возможностью выбрать оба пункта (рисунок 2).

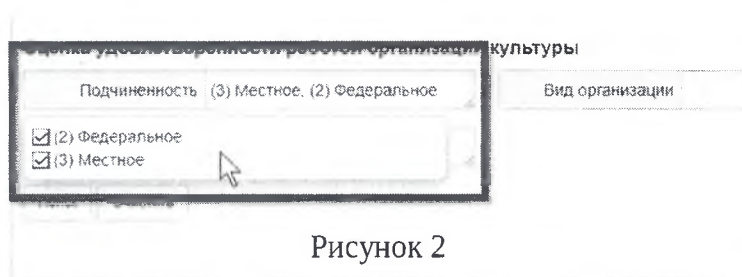


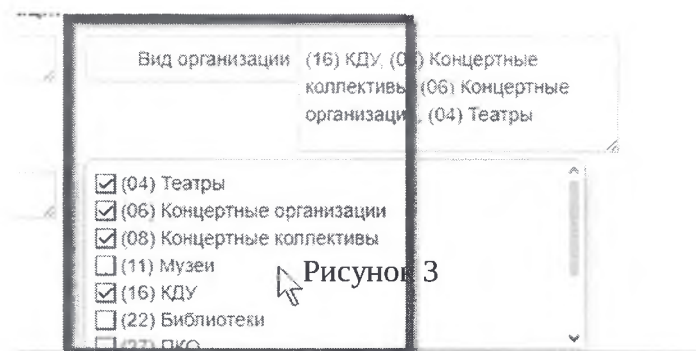
Рисунок 2



3. В поле «Вид организации» возможно выбрать один или несколько видов организации.

Для **местных администраторов библиотек, ДШИ и КДУ** доступны варианты «Библиотеки» и «КДУ».

Для **представителей Органов управления культуры и простых пользователей** доступны варианты «ДШИ», «Цирки», «Зоопарки», «ПКО», «Библиотеки», «КДУ», «Музеи», «Концертные коллективы», «Концертные организации», «Театры» (рисунок 3).



4. В поле «Субъект РФ» возможно выбрать один или несколько вариантов.

Для **местных администраторов библиотек, ДШИ и КДУ** для выбора доступен только тот субъект Российской Федерации, представителем которого они являются.

Для **представителей Органов управления культуры** возможно выбрать любой субъект Российской Федерации (рисунок 4). Однако в результате поиска будут получены только те организации, которые относятся к субъекту Российской Федерации, представителем которого они являются.

Для **простых пользователей** доступны все субъекты Российской Федерации. Однако в результате поиска будет получена только та организация, представителем которой они являются.

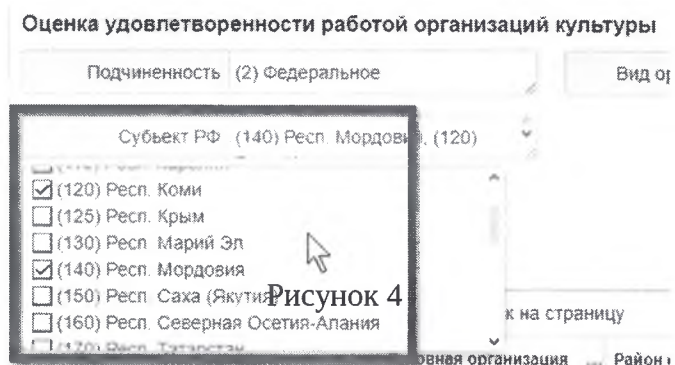


Рисунок 4

5. Нажать кнопку «Поиск».
6. Нажать кнопку «Очистить» при необходимости изменения условий поиска.

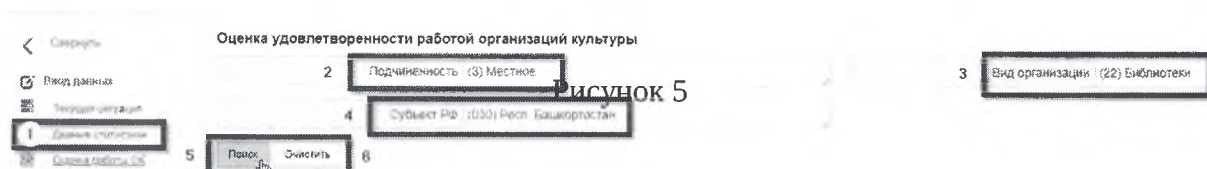


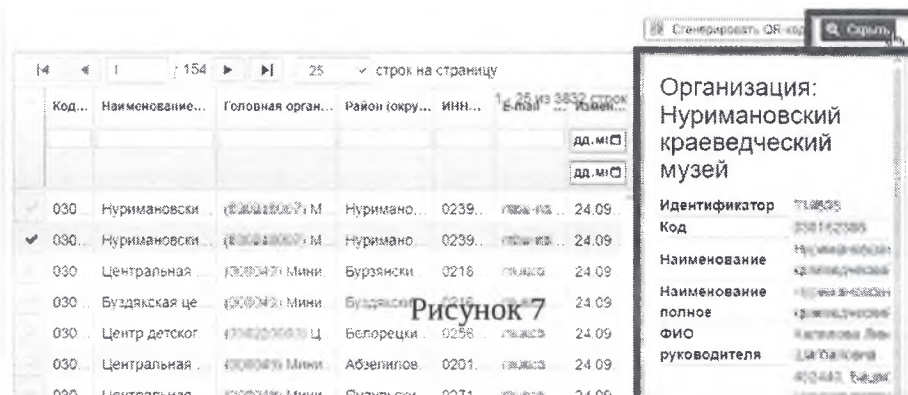
Рисунок 5

Выполнив поиск, Вы увидите список доступных организаций. Обратите внимание, что генерация QR-кода осуществляется отдельно для каждой организации. Для этого необходимо выбрать учреждение щелчком мыши. Слева загорится галочка, и кнопки вверху, над шапкой таблицы, станут активными (рисунок 6).

| Код                                 | Наименование           | Главная организация     | Район (округ)          | ИНН                | E-mail       | QR-код |
|-------------------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------|--------------|--------|
| 3002...                             | Благовещенская детс... | (300180732) МБУК "М...  | Благовещенский ...     |                    | bibblag@...  | Да     |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 3201...                | Структурное подразде... | (300180732) МБУК "М... | Сухобузимский м... | rdk.yip@...  | Да     |
| <input type="checkbox"/>            | 3201...                | Структурное подразде... | (300180732) МБУК "М... | Сухобузимский м... | antoninac... | Да     |
| <input type="checkbox"/>            | 3201...                | Структурное подразде... | (300180732) МБУК "М... | Сухобузимский м... | borskka@...  | Да     |
| <input type="checkbox"/>            | 3201...                | Структурное подразде... | (300180732) МБУК "М... | Сухобузимский м... | admshila...  | Да     |
| <input type="checkbox"/>            | 3201...                | Обособленное структ...  | (300180732) МБУК "М... | Сухобузимский м... | nahvalka2... | Да     |
| <input type="checkbox"/>            | 3201...                | Структурное подразде... | (300180732) МБУК "М... | Сухобузимский м... | kononovo...  | Да     |

Рисунок 6

При нажатии на кнопку «Показать» откроется справочная информация по организации. Чтобы закрыть окно, необходимо нажать на кнопку «Скрыть» (рисунок 7).



При нажатии на кнопку «Сгенерировать QR-код» откроется окно с QR-кодом, который дает возможность открыть страницу с опросной анкетой. Ссылка на анкету также находится ниже QR-кода.

Если код не отображается полностью, можно изменить масштаб страницы. Для этого необходимо зажать клавишу Ctrl (или клавишу Cmd в macOS) и крутить колесико вверх или вниз (либо нажимать клавишу «+» или «-»), чтобы увеличить или уменьшить масштаб страницы.

Для того, чтобы получить изображение с кодом в формате «.png», необходимо нажать на кнопку «Скачать QR-код».

Для удобной вставки без сохранения изображения можно скопировать код, нажав на кнопку «Скопировать QR-код».

Для закрытия окна необходимо нажать на кнопку «Закрыть» (рисунок 8).



Чтобы получить сведения о генерации QR-кода по всем организациям из выборки, необходимо нажать на кнопку «Экспортировать». После нажатия загрузится файл со ссылками на опрос и отметками о факте формирования QR-кода по каждой организации (рисунок 9).

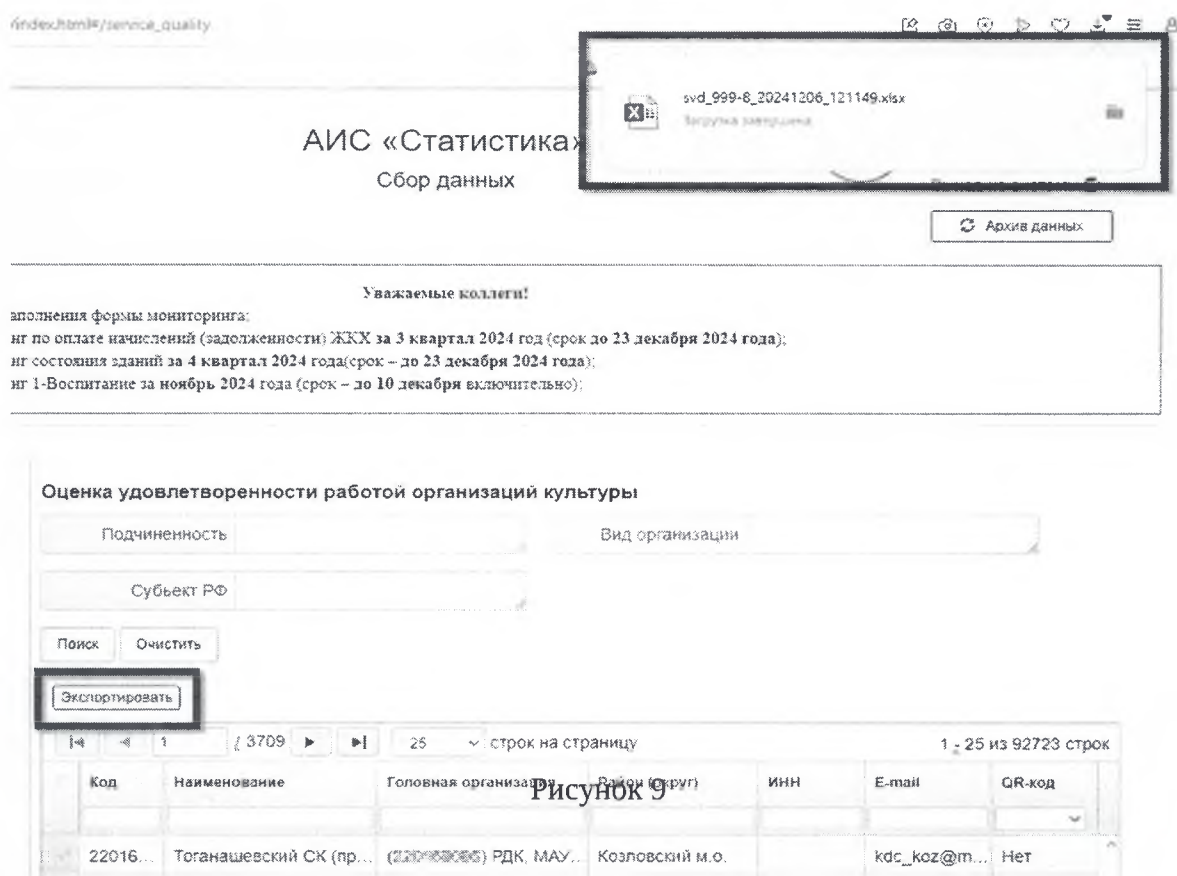


Рисунок 9



Если кнопка не появляется, рекомендуется очистить кеш и перезагрузить страницу. Информация о том, как удалить кеш, находится на странице 5 в «Руководстве пользователя», размещенном слева в разделе «Документация» ([https://statais.mkrf.ru/admin/index.html#/documentation/RP\\_AIS\\_Statistika.pdf](https://statais.mkrf.ru/admin/index.html#/documentation/RP_AIS_Statistika.pdf)).

При копировании и размещении ссылки рекомендуется проверить корректность, сравнив со ссылкой из файла, полученного при нажатии кнопки «Экспортировать». Данные, полученные по измененному адресу ссылки, могут быть не учтены в результатах мониторинга для организации.

Корректная ссылка содержит в себе общий адрес анкеты и код организации: [https://forms.mkrf.ru/e/2579/xTPLeBU7/?ap\\_orgcode=код\\_учреждения](https://forms.mkrf.ru/e/2579/xTPLeBU7/?ap_orgcode=код_учреждения).

После знака «=» вместо «код\_учреждения» должен располагаться код организации из АИС «Статистика» (6 или 9-значный). Если количество знаков в коде иное, добавлены лишние символы или изменено слово «ap\_orgcode» – ссылка некорректна.

При переходе по ссылке пользователь попадает на страницу опросной анкеты и получает возможность заполнить ее (рисунок 10).

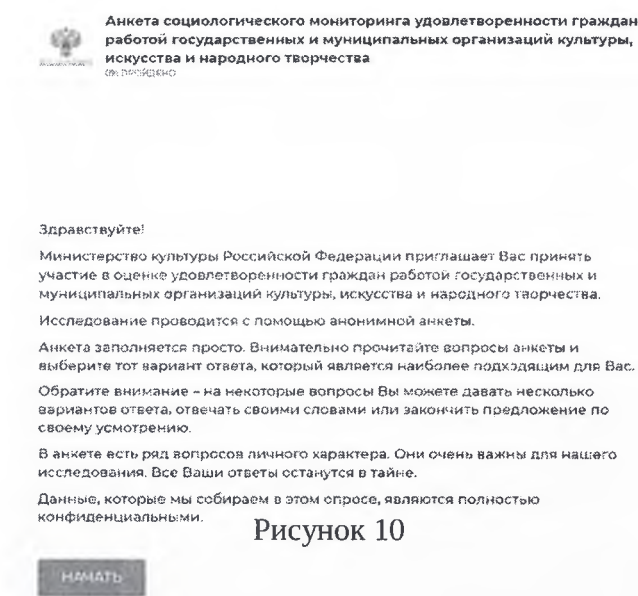


Рисунок 10

Видеоинструкция по генерации QR-кода доступна по ссылке: <https://oblako.givc.ru/s/igCM9awBW7Txxwz>.