

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР
НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ



**Социологический мониторинг
«Уровень удовлетворенности
граждан работой государственных
и муниципальных организаций
культуры, искусства
и народного творчества»**

УФА
2025 ГОД

Методические рекомендации разработаны для работников культурно -досуговых учреждений муниципальных образований Республики Башкортостан при проведении социологического мониторинга «Уровень удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества»

ГБУК Республики Башкортостан Республиканский центр народного творчества, 2025.

Составители: заведующий отделом ГБУК РБ РЦНТ Э.Х. Ямлиханова, ведущий специалист ГБУК РБ РЦНТ Э.М. Халисов

Редакторы: заместитель генерального директора ГБУК РБ РЦНТ А.Ш.Юлдашбаева и заведующий отделом ГБУК РБ РЦНТ Э.Х. Ямлиханова

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
РАЗДЕЛ I. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КЛУБНЫХ РАБОТНИКОВ ПРИ ПОДГОТОВКЕ МОНИТОРИНГА	5
РАЗДЕЛ II. СБОР ДАННЫХ	8
РАЗДЕЛ III. ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ И СПОСОБЫ ИХ УСТРАНЕНИЯ	9
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	

ВВЕДЕНИЕ

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» определены задачи по достижению целевого показателя «Повышение к 2030 году уровня удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества», включенного в перечень показателей национальной цели развития «Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотической и социально ответственной личности».

Ответственными за организацию и проведение мониторинга показателя «Уровень удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества» являются Министерство культуры Республики Башкортостан и органы исполнительной власти муниципальных образований Республики Башкортостан.

Мониторинг проводится ежемесячно с 1 января 2025 года по 30 декабря 2030 года.

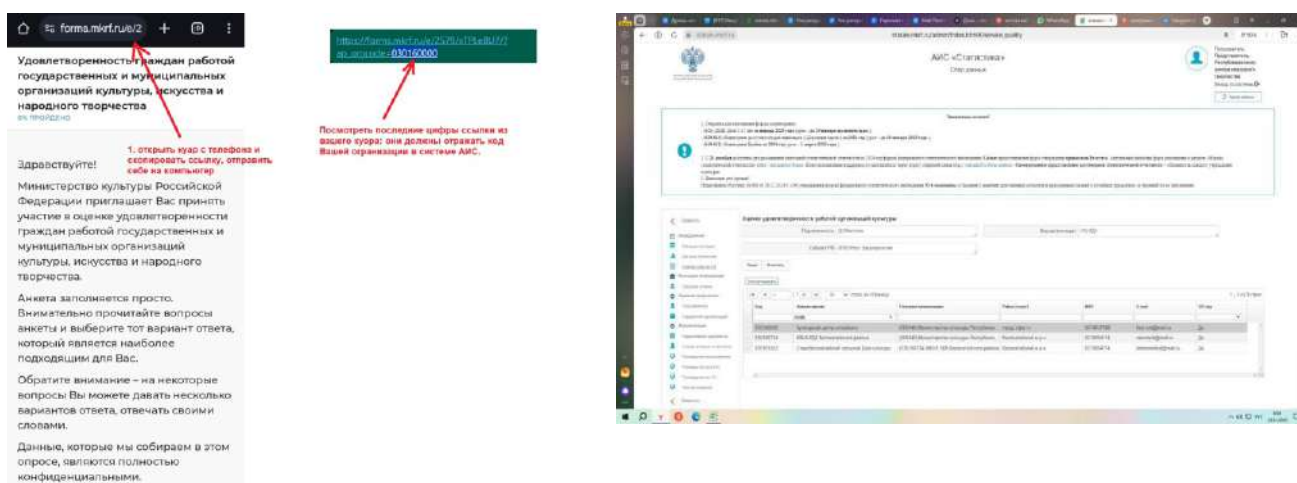
При работе следует учесть следующее:

- опрос проводится методом онлайн с использованием платформы «Анкетолог»;
- система контроля допускает к анализу анкеты, заполненные гражданами в возрасте старше 18 лет, анкеты лиц моложе этого возраста системой принимаются, но автоматически удаляются из базы;
- контроль хода исследования осуществляется ФГБУ «ГИВЦ Минкультуры России»;
- полнота и правильность техники заполнения анкет обеспечивается инструментами логических правил сервиса «Анкетолог».

I. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ КЛУБНЫХ РАБОТНИКОВ ПРИ ПОДГОТОВКЕ МОНИТОРИНГА

1. НЕОБХОДИМО ПОЛУЧИТЬ И ПРОВЕРИТЬ QR КОДЫ И ССЫЛКИ.

Ссылки генерируются в системе АИС «Статистика». У каждого клуба он индивидуальный, поэтому нужно взять в работу именно свой после генерации QR кода - необходимо его проверить (см. ниже)



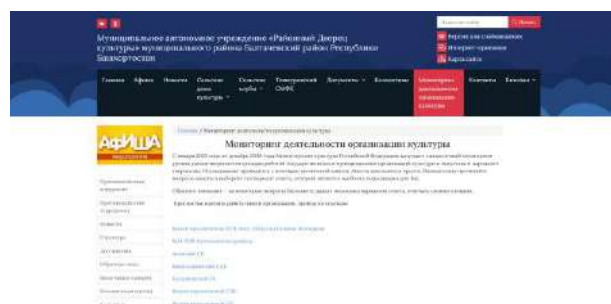
2. НЕОБХОДИМО ИНФОРМАЦИЮ О МОНИТОРИНГЕ РАЗМЕСТИТЬ НА ИНТЕРНЕТ РЕСУРСАХ СВОЕГО КЛУБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

2.1. Каждое ЮЛ создает на сайте раздел «Уровень удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества». В разделе размещается информация о мониторинге, с указанием сроков, периодичности и перечень всех филиалов - клубных учреждений с их ссылками.

ТЕКСТ ДЛЯ ЮЛ:

С января 2025 года по декабрь 2030 года Министерство культуры Российской Федерации запускает ежемесячный мониторинг уровня

ПРИМЕР РАЗМЕЩЕНИЯ



удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры и 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, отвечать своими словами.

Просим Вас оценить работу нашей организации, пройдя по ссылкам:

перечень ссылок

2.2. Каждое клубное учреждение размещает на сайте дома культуры (если есть), сообществах в социальных сетях информацию о мониторинге, с указанием срока, периодичности проведения, ссылки. Необходимо использовать единый шаблон (приложение 1)

ТЕКСТ ДЛЯ КЛУБНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

С января 2025 года по декабрь 2030 года Министерство культуры Российской Федерации запускает ежемесячный мониторинг уровня удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры и 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, отвечать своими словами.

Просим Вас оценить работу нашего автоклуба - пройдите по ссылке

ПРИМЕР РАЗМЕЩЕНИЯ



2.3. Каждое клубное учреждение обязано разместить на информационном стенде объявление о мониторинге, используя специальный шаблон (приложение 1), и цветную печать. Количество и места размещения дополнительных объявлений о мониторинге в здании клуба рекомендуется определить самостоятельно

ПРИМЕР РАЗМЕЩЕНИЯ



2.4. Размещение информации о мониторинге на различной бумажной продукции, к примеру, на афишах мероприятий, буклетах, информационных листовках, платежных документах - билетах, пригласительных билетах, иной печатной продукции. Рекомендуется печать на клеящейся бумаге для размещения на входных группах, автоклубе. Подробные рекомендации по изготовлению плакатов с QR кодами (приложение 2)

II. СБОР ДАННЫХ

ВНИМАНИЕ:

Сроки проведения сбора данных: **ЕЖЕМЕСЯЧНО С 1 ПО 15 ЧИСЛО.**

Анкеты, заполненные с 16 числа и до окончания месяца засчитываются в следующий месяц.

1. Работникам необходимо учитывать периоды сбора данных при планировании мероприятий, если мероприятие не имеет привязки к календарю - предпочтительнее проводить его в период опроса.

2. В период сбора данных рекомендуется перед началом мероприятий делать объявления о мониторинге, давать краткую инструкцию, дать пару минут на его прохождение. Необходимо предусмотреть наличие QR кода с инструкцией (приложение 1) поблизости от зрителей в формате А3 или А4.

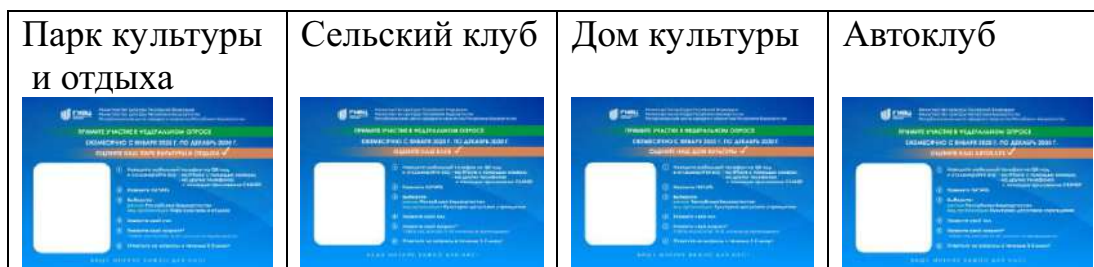
3. Необходимо консультировать посетителей – помогать правильно пройти опрос, объяснить, что этот QR код можно использовать только для оценки работы клубных учреждений, иначе анкета будет отклонена.

Типичные ошибки при заполнении анкет

№ п/п	Замечание по анкетированию	Вид ошибки	Как должно быть	Способы устранения
1	Неидентифицируемые коды		6-ти или 9-ти значное число	Такие организации (анкеты) выпадают из статистики
2	Анкеты отклонены как заполненные респондентами младше 18 лет		респонденты старше 18 лет	Привлекать к заполнению лиц в возрасте 18+
3	Некорректный QR код - без кода организации, с пустым кодом (общая ссылка)	при вставке в браузер не скопирован дополнительный параметр, вследствие чего идентификация с организацией не происходит		При копировании и размещении ссылки обратить внимание на полноту скачивания и размещения ссылки
4	Не засчитаны анкеты или отсутствуют анкеты			<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверить корректность ссылки, размещенной на ресурсах организации и в социальных сетях; 2. Проверить, код в ссылке принадлежит этой организации или это чужой код (например, головной организации, соседнего структурного подразделения, иной организации в сети) 3. Проверить, есть ли просмотры и переходы по ссылке в социальных сетях 4. Если в организации уверяют, что заполнения были, уточнить, были заполнения после 15.01.2025 или до 5. Если до 15 января точно-преточно были, прислать нам на почту или в ОТПС (ветка "Другие вопросы") коды этих организаций в АИС, мы обратимся в базу напрямую, и посмотрим, что есть по данному коду
5	Скоростные заполнения (меньше минуты)			Увеличить время ответов на вопросы анкеты

ШАБЛОНЫ ИНФОРМАЦИИ ПО МОНИТОРИНГУ

(только для культурно-досуговых учреждений по Республике Башкортостан)



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗГОТОВЛЕНИЮ И РАЗМЕЩЕНИЮ ПЛАКАТОВ С QR КОДАМИ

Размер плаката для размещения (А4 или А3) определяется исходя из особенностей помещения, влияющих на дальность сканирования QR-кода.

Количество плакатов должно быть определено исходя из количества помещений и точек контакта с пользователями услуг, и не может быть менее двух для каждой организации, расположенных во входной группе и основной точке контакта с посетителями организации.

Необходимо сформировать перечень рекомендованных видов бумажных носителей для размещения QR-кода на бумажном носителе (афиши, билеты, приглашительные, информационно-полиграфическая продукция, буклеты и т.д.).

В случае, если в помещениях организации есть цифровые устройства, предназначенные для использования посетителями (терминалы записи, компьютеры с базами данных, телевизоры и т.д.), необходимо сформировать перечень цифровых устройств для размещения QR-кода.

Организовать размещение QR-кодов в соответствии с полученными материалами и при соблюдении следующих требований.

ТРЕБОВАНИЯ К РАЗМЕЩЕНИЮ ПЛАКАТОВ В ПОМЕЩЕНИЯХ:

- поверхность материала, на котором организацией напечатан плакат не должна образовывать заломы, растяжения и складки. Печать должна быть

четкой, цветопередача корректной. В помещениях плакаты размещаются на уровне глаз или на уровне приподнятой руки взрослого человека. При отсутствии четко определенного места размещения в помещении согласно п.2, лучше размещать плакат на видном месте рядом с часто используемым предметами (двери, раковины, зеркала, кулеры и т.д.);

- должна быть обеспечена открытость и доступность сканирования QR-кода, отсутствие физических препятствий перед размещенным плакатом;
- должно быть обеспечено отсутствие информационного шума вокруг плаката (он должен быть выделен от других информационных объявлений).

После размещения каждого плаката нужно убедиться в том, что QR-код можно удобно просканировать, и он ведет на нужную страницу.

ТРЕБОВАНИЯ К РАЗМЕЩЕНИЮ QR КОДА НА БУМАЖНЫХ НОСИТЕЛЯХ:

- QR-код должен сопровождаться пояснительным текстом. Пример:

Оцените условия предоставления услуг используя QR-код!

- размер QR-кода на бумажном носителе должен быть не менее 32*32 мм.
- каждый вид бумажного носителя нужно протестировать и убедиться, что QR-код можно просканировать, и он ведет на нужную страницу.

ТРЕБОВАНИЯ К РАЗМЕЩЕНИЮ QR -КОДА НА ЦИФРОВЫХ УСТРОЙСТВАХ ОРГАНИЗАЦИЙ:

- QR-код размещен на заглавной странице устройства (странице режима ожидания);
- над QR-кодом размещен сопроводительный текст. Пример: Чтобы оценить условия предоставления услуг используйте QR-код или перейдите по ссылке ниже;
- размер QR-кода обеспечивает возможность его сканирования и составляет одну десятую расстояния сканирования или соотношение 10:1;
- под QR-кодом размещена активная ссылка для перехода на страницу оценки условий оказания услуг соответствующей организации (ссылка размещается при условии подключения устройства к сети интернет).

Каждое цифровое устройство нужно протестировать и убедиться, что QR-код можно просканировать, и он ведет на нужную страницу.

ТРЕБОВАНИЯ К РАЗМЕЩЕНИЮ QR -КОДА НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ:

- QR-код размещен на заглавной странице сайта или на странице организации на сайте органа власти;
- над QR-кодом размещен сопроводительный текст. Пример: Чтобы оценить условия предоставления услуг используйте QR-код или перейдите по ссылке ниже;
- размер QR-кода обеспечивает возможность его сканирования мобильным устройством;
- под QR-кодом размещена активная ссылка для перехода на страницу оценки условий оказания услуг соответствующей организации;
- QR-код протестирован, его можно просканировать, и он ведет на нужную страницу.

Дополнительно рекомендуем сотрудникам организации предлагать получателям услуг переходить по размещенным QR-кодам и оценивать качество условий предоставления услуг.