

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

КРАЕВОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ДОМ НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА»

В ПОМОЩЬ РУКОВОДИТЕЛЯМ
КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ
Информационно-нормативные материалы
выпуск № 23



Барнаул 2024

Составитель
Е.В. Сысоев

В помощь руководителям культурно-досуговых учреждений:
Информационно-нормативные материалы, выпуск № 23 /Алтайский
государственный Дом народного творчества, учебно-метод. отд.;
сост. Е.В. Сысоев. – Барнаул: АГДНТ, 2024. – 24 с.

КАУ «Алтайский государственный
Дом народного творчества», 2024

От составителя

С 1 января 2025 года во всех субъектах Российской Федерации стартует мониторинг достижения целевого показателя «Повышение к 2030 году уровня удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества». Данный показатель включен Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 года № 309 в перечень показателей национальной цели «Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотической и социально ответственной личности».

Целью мониторинга является оценка уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных организаций сферы культуры.

Мониторинг проводится посредством сканирования посетителями уникального цифрового QR-кода, который присваивается каждой организации однократно. QR-код должен размещаться либо на общедоступных ресурсах (официальном сайте учреждения, странице учреждения в сети Интернет), либо напечатан и размещен в помещении организации культуры.

Методика социологического мониторинга «Уровень удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества» составлена федеральным государственным бюджетным учреждением «Главный информационно-вычислительный центр Министерства культуры Российской Федерации», которое является основным организатором мониторинга.

В 2024 году Алтайский край наряду с республиками Башкортостан, Дагестан, Красноярским краем, Московской, Нижегородской, Ростовской, Свердловской областями был выбран для пилотного раунда тестирования системы мониторинга целевого показателя. В период с 4 по 20 ноября 2024 года проанкетировано свыше 30 тыс. жителей Алтайского края, пользующихся услугами культурно-досуговых учреждений.

Результаты пилотного раунда опубликованы в настоящем сборнике. Полученные данные раскрывают социально-демографические характеристики (возраст, образование, уровень материального достатка и т.д.) респондентов – получателей услуг культурно-досуговых учреждений, уровень удовлетворённости в целом, отдельные параметры удовлетворенности, предложения по совершенствованию деятельности культурно-досуговых учреждений.

Начиная с января 2025 года мониторинг будет проводиться ежемесячно, что потребует четкого планирования, учета многих

организационно-технических нюансов, которые обнаружились в ходе пилотного раунда. В помощь основным организаторам мониторинга на уровне муниципального образования специалистами КАУ «Алтайский государственный Дом народного творчества составлена инструкция по проведению мониторинга оценки уровня удовлетворенности получателей услуг муниципальных организаций культурно-досугового типа для организаторов анкетирования на муниципальном (районном) уровне – директоров многофункциональных культурных центров, городских Домов культуры.

Руководители многофункциональных культурных центров, городских Домов культуры обязаны назначить ответственных лиц – интервьюеров в каждом филиале (структурном подразделении) организации. В помощь интервьюерам специалистами КАУ «Алтайский государственный Дом народного творчества составлена инструкция по проведению мониторинга оценки уровня удовлетворенности получателей услуг муниципальных организаций культурно-досугового типа для интервьюеров – работников Домов культуры и клубов – филиалов многофункциональных культурных центров, городских Домов культуры.

Основные задачи интервьюеров – заинтересовать респондентов для прохождения анкетирования, консультировать респондентов по корректному заполнению анкеты, не навязывая свое мнение по тому или иному вопросу, создавать условия для прохождения анкетирования, минимизации тех или иных факторов среды, которые могут повлиять в ходе анкетирования на мнение респондента.

Сысоев Е.В.,
главный специалист по социологии
учебно-методического отдела АГДНТ

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2024 г. № 309
«О национальных целях развития Российской Федерации на период до
2030 года и на перспективу до 2036 года»
(извлечение)

В целях обеспечения устойчивого экономического и социального развития Российской Федерации, укрепления государственного, культурно-ценностного и экономического суверенитета, увеличения численности населения страны и повышения уровня жизни граждан, основываясь на традиционных российских духовно-нравственных ценностях и принципах патриотизма, приоритета человека, социальной справедливости и равенства возможностей, обеспечения безопасности государства и общественной безопасности, открытости внешнему миру, экономического развития, основанного на честной конкуренции, предпринимательстве и частной инициативе, высокой эффективности и технологичности, постановляю:

1. Определить следующие национальные цели развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года (далее - национальные цели):

а) сохранение населения, укрепление здоровья и повышение благополучия людей, поддержка семьи;

б) реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности;

в) комфортная и безопасная среда для жизни;

г) экологическое благополучие;

д) устойчивая и динамичная экономика;

е) технологическое лидерство;

ж) цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы.

3. Установить следующие целевые показатели и задачи, выполнение которых характеризует достижение национальной цели "Реализация потенциала каждого человека, развитие его талантов, воспитание патриотичной и социально ответственной личности":

а) создание к 2030 году условий для воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей;

б) увеличение к 2030 году численности иностранных студентов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в российских образовательных организациях высшего образования и научных организациях, не менее чем до 500 тыс. человек;

в) увеличение к 2030 году доли молодых людей, участвующих в проектах и программах, направленных на профессиональное, личностное развитие и патриотическое воспитание, не менее чем до 75 процентов;

г) увеличение к 2030 году доли молодых людей, верящих в возможности самореализации в России, не менее чем до 85 процентов;

д) увеличение к 2030 году доли молодых людей, вовлеченных в добровольческую и общественную деятельность, не менее чем до 45 процентов;

е) обеспечение к 2030 году функционирования эффективной системы выявления, поддержки и развития способностей и талантов детей и молодежи, основанной на принципах ответственности, справедливости, всеобщности и направленной на самоопределение и профессиональную ориентацию 100 процентов обучающихся;

ж) обеспечение продвижения и защиты традиционных российских духовно-нравственных ценностей в рамках не менее 70 процентов проектов в сфере культуры, искусства и народного творчества, финансируемых государственными институтами развития, к 2030 году и не менее 80 процентов таких проектов к 2036 году;

з) повышение к 2030 году удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества;

и) формирование к 2030 году современной системы профессионального развития педагогических работников для всех уровней образования, предусматривающей ежегодное дополнительное профессиональное образование на основе актуализированных профессиональных стандартов не менее чем 10 процентов педагогических работников на базе ведущих образовательных организаций высшего образования и научных организаций.

9. Правительству Российской Федерации:

а) до 1 сентября 2024 г. для достижения национальных целей, целевых показателей и выполнения задач, предусмотренных настоящим Указом, разработать (скорректировать) при участии Государственного Совета Российской Федерации и представить на рассмотрение Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам блок национальных проектов по обеспечению технологического лидерства, а также следующие национальные проекты:

"Продолжительная и активная жизнь";

"Семья";

"Молодежь и дети";

"Кадры";

"Инфраструктура для жизни";

"Эффективная транспортная система";

"Экологическое благополучие";

"Эффективная и конкурентная экономика";

"Туризм и гостеприимство";

"Международная кооперация и экспорт";

"Экономика данных и цифровая трансформация государства";

б) до 1 сентября 2024 г. привести свои акты в соответствие с настоящим Указом и представить предложения по приведению актов Президента Российской Федерации в соответствие с настоящим Указом;

в) до 31 декабря 2024 г.:

разработать и представить на рассмотрение Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам единый план по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года;

разработать и утвердить стратегию пространственного развития Российской Федерации на период до 2030 года;

г) до 1 июля 2025 г. разработать с использованием единой цифровой картографической основы Российской Федерации и утвердить комплексный план развития транспортной, энергетической, телекоммуникационной, социальной и иной инфраструктуры на период до 2036 года, необходимой для реализации национальных целей;

д) ежегодно при формировании проекта федерального бюджета на очередной финансовый год и на плановый период предусматривать в приоритетном порядке бюджетные ассигнования на реализацию национальных целей;

е) обеспечить направление в приоритетном порядке дополнительных доходов федерального бюджета, образуемых в ходе его исполнения, на реализацию национальных целей.

10. Администрации Президента Российской Федерации совместно с Государственным Советом Российской Федерации:

а) разработать и до 1 октября 2024 г. представить предложения по приведению Указа Президента Российской Федерации от 4 февраля 2021 г. № 68 "Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации и деятельности исполнительных органов субъектов Российской Федерации" в соответствие с настоящим Указом;

б) определить социологические показатели достижения национальных целей, целевых показателей и выполнения задач, предусмотренных настоящим Указом, а также обеспечить постоянный мониторинг таких социологических показателей.

11. Признать утратившим силу Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 30, ст. 4884).

12. Настоящий Указ вступает в силу со дня его подписания.

Президент Российской Федерации

В. Путин

Москва, Кремль

7 мая 2024 года

№ 309

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

Основание: мониторинг достижения 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», определенной 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».

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.

Актеры мониторинга:

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

исполнительные органы субъектов Российской Федерации в сфере культуры;

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

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

Выборочная совокупность

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

На первом этапе осуществляется отбор регионов:

для пилотного раунда с целью апробации организационно-технологической схемы отобраны регионы с наиболее разветвленной инфраструктурой сети организаций культуры (более 50 муниципальных образований):

Республика Башкортостан, Республика Дагестан, Алтайский край, Красноярский край, Московская область, Нижегородская область, Ростовская область, Свердловская область.

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, 1 по 15 число каждого месяца года, первый раунд мониторинга стартует с 1 января 2025 года.

Период проведения пилотного раунда мониторинга: с 4 ноября 2024 г. по 2 декабря 2024 г.

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

Объем выборки составляет не менее 2 786 130 респондентов на каждом раунде мониторинга. По каждой из организаций должно быть получено не менее 30 анкет (оценок) респондентов.

Таблица 1. Расчет выборки для Российской Федерации в целом.

Вид организации	Количество организаций	Необходимое количество анкет
(04) Театры	664	19920
(06) Концертные организации	170	5100
(08) Концертные коллективы	197	5910
(11) Музеи	3070	92100
(16) КДУ	41681	1250430
(22) Библиотеки	41717	1251510
(27) ПКО	282	8460
(30) Зоопарки	30	900
(31) Цирки	65	1950
(34) ДШИ	4995	149850
ВСЕГО	92871	2786130

Таблица 2. Расчет выборки по регионам Российской Федерации.

Вид организации	Количество организаций	Необходимое количество анкет
(300) Алтайский край	2120	63600
(04) Театры	7	210
(06) Концертные организации	1	30
(08) Концертные коллективы	5	150
(11) Музеи	71	2130

(16) КДУ	994	29820
(22) Библиотеки	945	28350
(27) ПКО	5	150
(34) ДШИ	92	2760

Таблица 3. Расчет выборки для проведения пилотного этапа исследования.

Вид организации	Количество организаций	Необходимое количество анкет
(300) Алтайский край	2120	63600
(04) Театры	7	210
(06) Концертные организации	1	30
(08) Концертные коллективы	5	150
(11) Музеи	71	2130
(16) КДУ	994	29820
(22) Библиотеки	945	28350
(27) ПКО	5	150
(34) ДШИ	92	2760

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 12 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 анкет и исключения случаев дублирования информации.

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.

В АИС «Статистика» для представителей органов управления культурой, 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 самостоятельно (инструкция прилагается);

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 (инструкция прилагается).

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.

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.

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 ежемесячно в период с 1 по 15 число 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 обеспечивает 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.

3 Этап. Оценка полноты заполнения анкет и верификация данных.

3.1. Оценка репрезентативности, полноты заполнения анкет и верификация данных осуществляется ФГБУ «ГИВЦ Минкультуры России» ежемесячно в период с 16 по 20 число каждого месяца года.

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 в получении независимой и честной оценки 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 своими словами».

Инструкция

по проведению мониторинга оценки уровня удовлетворенности получателей услуг муниципальных организаций культурно-досугового типа для организаторов анкетирования на муниципальном (районном) уровне – директоров многофункциональных культурных центров, городских Домов культуры

1. Составить организационно-технический план проведения анкетирования в муниципальном образовании, в котором указать сроки проведения опроса, ответственных лиц, план в анкетах.

2. Планировать проведение анкетирования во всех культурно-досуговых учреждениях муниципального образования. Нагрузка на каждую сетевую единицу должна составлять не менее 33 анкет.

В ходе пилотного раунда мониторинга было забраковано 10% всех анкет, заполненных респондентами. Если в муниципальном районе действуют 18 КДУ, то план на район составит 594 анкеты ($18 \times 33 = 594$). В этом случае выполнение базового плана в 540 анкет ($18 \times 30 = 540$) будет гарантировано с большей вероятностью.

3. В случае потенциального невыполнения плана по количеству заполненных анкет какими-либо культурно-досуговыми учреждениями муниципального образования вследствие малочисленности населения, отсутствия мобильного Интернета в населенном пункте, временной приостановки работы КДУ, перераспределить план на Дома культуры районного центра, крупных населенных пунктов муниципального образования.

4. Контролировать своевременное выполнение плана по количеству заполненных анкет культурно-досуговыми учреждениями муниципального образования.

Анкетирование проводится ежемесячно с 1-го по 15-е число.

5. Назначать ответственных лиц – интервьюеров при наличии у них следующих качеств:

- профессионализм;
- общительность;
- внимательность;
- наблюдательность;
- умение говорить понятно, неторопливо;
- умение слушать;
- недопустимость таких качеств, как жестокость, требовательность, властность, категоричность.

6. Ознакомить интервьюеров – работников КДУ муниципального образования с организационно-техническим планом, рассказать о целях и задачах, методике проведения мониторинга, провести инструктаж интервьюеров.

7. Разместить QR-коды сетевых единиц муниципального образования, ссылки на прохождение анкетирования на официальном сайте учреждения, в социальных сетях.

Публикация QR-кодов, ссылок на прохождение опроса в сети Интернет должна сопровождаться обращением (приглашением) к получателям услуг (примеры обращений приведены выше).

8. Напечатать QR-коды филиалов (структурных подразделений) организации и передать их ответственным лицам.

Инструкцию составил Е.В. Сысоев, главный специалист по социологии КАУ «Алтайский государственный Дом народного творчества».

**Инструкция
по проведению мониторинга оценки уровня удовлетворенности
получателей услуг муниципальных организаций культурно-
досугового типа для интервьюеров – работников Домов культуры и
клубов – филиалов многофункциональных культурных центров,
городских Домов культуры**

1. Разместить QR-код в напечатанном виде в фойе Дома культуры (клуба), на стенде информации.

2. Распространить ссылку на прохождение анкетирования в социальных сетях Дома культуры (клуба).

3. Изучить содержание анкеты мониторинга.

4. Проводить инструктажи, консультирование посетителей Дома культуры (клуба) по заполнению анкеты.

Оптимальное место для проведения инструктажа, консультаций – фойе Дома культуры (клуба), время – до проведения культурно-массовых мероприятий или занятий в клубном формировании.

5. Перед проведением инструктажа по заполнению анкеты необходимо заинтересовать посетителей – потенциальных респондентов. Для этого необходимо чётко донести цель анкетирования, сформулированную в обращении (приглашении) анкеты, и обязательно подчеркнуть анонимность анкетирования.

6. Во время проведения инструктажа необходимо сообщить посетителям следующее:

6.1. Респондент должен ответить на все вопросы анкеты.

Анкеты, заполненные не полностью, будут забракованы.

6.2. Ответы лиц моложе 18 лет на вопросы анкеты не учитываются.

Анкеты, заполненные респондентами, указавшими свой возраст до 18 лет, бракуются. Если ребёнок или подросток желает оценить работу Дома культуры (клуба), то за него может произвести оценку его родитель.

6.3. При ответе на первый вопрос анкеты «Укажите Ваш регион» респондент должен выбрать ответ «Алтайский край».

Если будет выбран другой регион, то анкета будет забракована. Респондент не может выбрать другой регион, кроме Алтайского края, если оценивает работу местного Дома культуры, QR-код которого фиксирует его местоположение в Алтайском крае.

6.4. При ответе на второй вопрос анкеты «Укажите вид организации, деятельность которой Вы оцениваете» респондент должен выбрать ответ «Культурно-досуговое учреждение».

Если будет выбрано другое учреждение, например, библиотека, то анкета будет забракована. Если респондент желает оценить работу другого местного учреждения культуры, то он должен воспользоваться его QR-кодом.

7. Во время проведения инструктажа, анкетирования респондентов необходимо действовать, вести себя следующим образом.

7.1. Избегать парадности в одежде, использования сценического костюма, так как это может отвлекать от содержания анкеты. Для проведения инструктажа, анкетирования больше подойдёт официальная одежда.

7.2. Говорить понятно, неторопливо.

7.3. Внимательно слушать, не перебивать респондентов при возникновении у них вопросов.

7.4. Не навязывать респондентам свое мнение по тому или иному вопросу.

7.5. Необходимо пресекать обмен мнениями между респондентами и советы по заполнению анкеты.

7.6. Не предоставлять респондентам для прохождения анкетирования личный мобильный телефон.

При прохождении анкетирования респонденты должны использовать собственные мобильные телефоны. При наличии возможности интервьюер может предоставить в распоряжение респондентов компьютер (ноутбук), подключенный к сети Интернет, для прохождения анкетирования по ссылке.

7.7. Не следует торопить респондентов, опрашиваемые должны иметь возможность подумать при ответе на вопросы анкеты.

Среднее время заполнения анкеты при условии прочтения всех вопросов и альтернатив ответа составляет 2 минуты 27 секунд. Анкеты, заполненные за несколько секунд, аннулируются.

7.8. Для обеспечения репрезентативности результатов анкетирования привлекать для прохождения анкетирования лиц различных социальных групп.

Как показали данные социологических исследований, проведенных КАУ «Алтайский государственный Дом народного творчества», неработающие пенсионеры и инвалиды, бюджетная интеллигенция более довольны работой Домов культуры, нежели частные предприниматели, студенты.

Инструкцию составил Е.В. Сысоев, главный специалист по социологии КАУ «Алтайский государственный Дом народного творчества».

Результаты проведения пилотного раунда мониторинга оценки уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных организаций культурно-досугового типа Алтайского края

Выполнение квотного задания

Пилотный мониторинг оценки уровня удовлетворенности получателей услуг учреждений культуры Алтайского края проводился в период с 4 по 20 ноября 2024 г.

По количеству корректно заполненных анкет культурно-досуговые учреждения Алтайского края (далее – КДУ) выполнили план на 112,0%: план – 29820 анкет, факт – 33406 анкет. В целом учреждения культуры Алтайского края (далее – УК) выполнили план на 114,5%.

Забракованы анкеты со следующими характеристиками:

- возраст респондента – до 18 лет;
- некорректный код организации в ссылке на анкетирование;
- продолжительность интервью – менее 10 секунд;

- анкеты не заполнены;
- неправильно указан регион Российской Федерации.

Перевыполнили план по количеству корректно заполненных анкет культурно-досуговые учреждения 39 из 69 муниципальных образований Алтайского края. Более, чем на 150% выполнили план КДУ Баевского (214,8%), Быстроистокского (159,2%), Завьяловского (174,1%), Каменского (210,2%), Краснощековского (217,8%), Локтевского (165,0%), Михайловского (181,9%), Петропавловского (158,2%), Третьяковского (150,2%) муниципальных районов, городского округа Рубцовск (215,6%), муниципальных округов Суетский (154,4%) и Чарышский (156,3%) районы.

Социально-демографические характеристики респондентов – получателей услуг культурно-досуговых учреждений Алтайского края
 Таблица 1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Укажите, пожалуйста, Ваш пол».

Варианты ответа	Доля респондентов, %
Мужской	31,3
Женский	68,7

Таблица 2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Ваш возраст».

Варианты ответа	Доля респондентов, %
18-24 года	13,4
25-34 года	15,0
35-44 года	21,0
45-54 года	20,1
55-64 года	18,0
65 лет и старше	12,5

Таблица 3. Распределение ответов респондентов на вопрос «Ваш уровень образования».

Варианты ответа	Доля респондентов, %
Основное общее (8-9 классов)	6,3
Среднее (полное) общее (10-11 классов)	14,9
Начальное профессиональное (ПУ, ПТУ)	18,3
Среднее профессиональное (техникум, колледж)	35,9
Неполное высшее (3 курса ВУЗа)	6,1
Высшее профессиональное (в том числе два и	18,4

более высших образования, аспирантура, ординатура, ученая степень)	
--	--

Таблица 4. Распределение ответов респондентов на вопрос «Ваш род занятий».

Варианты ответа	Доля респондентов, %
Бизнесмены, предприниматели, самозанятые	10,4
Наёмные работники	43,8
Студенты, учащиеся	9,4
Пенсионеры, не занятые по состоянию здоровья	22,9
Безработные без постоянной занятости	8,1
Другое	5,5

Таблица 5. Распределение ответов респондентов на вопрос «Определите уровень Вашего материального достатка, отнеся себя к ОДНОЙ из следующих категорий».

Варианты ответа	Доля респондентов, %
Живу очень бедно, фактически голодаю, денег иногда не хватает даже на питание, имевшиеся ранее накопления кончились	1,5
Живу бедно, денег хватает только на скромное питание, оплату коммунальных услуг, а на приобретение одежды и других вещей – нет	11,1
Живу средне, денег хватает на питание, недорогую одежду, крайне необходимые вещи и оплату коммунальных услуг, а на приобретение дорогих вещей приходится долго копить	64,4
Живу достаточно обеспеченно (есть денежные накопления и возможность покупать практически всё необходимое для жизни)	20,7
Очень хорошо, богато (не отказываю себе ни в чём, денежные накопления постоянно прирастают)	1,8
Другое	0,4

Таблица 6. Распределение ответов респондентов на вопрос «Как долго Вы живёте в населённом пункте, где находится оцениваемая организация?».

Варианты ответа	Доля респондентов, %
-----------------	----------------------

С рождения	53,4
10 и более лет	29,1
От 5 до 10 лет	8,1
От 1 года до 5 лет	4,7
Менее 1 года	1,5
Я не живу здесь, приезжий	3,1

Удовлетворенность респондентов работой учреждений культуры

Таблица 7. Распределение ответов респондентов на вопрос «Насколько Вы удовлетворены работой учреждения в целом?».

Варианты ответа	Доля респондентов, %, среди получателей услуг	
	КДУ	учреждения культуры края в целом
Полностью удовлетворён	71,9	74,3
Скорее удовлетворён	23,3	22,4
Скорее не удовлетворён	2,4	1,6
Полностью не удовлетворён	0,9	0,7
Затрудняюсь ответить	1,5	1,1

Таблица 8. Распределение ответов респондентов на вопрос «Насколько Вы удовлетворены отдельными аспектами работы учреждения. Оценка проводится по 5-балльной шкале, где «1» – совершенно не удовлетворён, «5» – полностью удовлетворён.

Варианты ответа	Средний балл оценки среди получателей услуг	
	КДУ	УК края в целом
Чистотой помещений	4,78	4,83
Вежливостью работников	4,86	4,90
Профессионализмом и компетентностью работников	4,81	4,85
Удобством расположения и транспортной доступностью	4,65	4,71
Предоставляемыми услугами	4,77	4,81
Содержанием и тематикой проводимых мероприятий	4,81	4,85
Наличием и удобством цифровых сервисов (сайт, программные продукты, цифровые	4,41	4,55

услуги и т.п.)		
Стоимостью платных услуг	4,88	5,06

**Предложения респондентов – получателей услуг
культурно-досуговых учреждений Алтайского края**

Таблица 9. Распределение ответов респондентов на вопрос «Что Вам хотелось бы изменить в работе учреждения?»

Варианты ответа	Доля респондентов, %
Состояние зданий, строений, сооружений	51,2
Благоустройство прилегающей территории	49,9
Состояние внутренних помещений, включая технические	47,3
Комфортность помещений в целом	46,0
Уровень профессионализма сотрудников	62,0
Вежливость и уровень коммуникативной компетентности при предоставлении услуг	57,3
Репертуар, содержание проводимых мероприятий	51,8
Уровень цифровизации и инновации в деятельности учреждения	42,3
График работы и доступа для посетителей	41,7
Расширить спектр предоставляемых услуг	41,8
Другое	37,9

**Комментарий
к результатам проведения пилотного раунда мониторинга оценки
уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и
муниципальных организаций культурно-досугового типа
Алтайского края**

1. Данные таблиц № 1-6 рисуют социально-демографический портрет типичного пользователя услуг культурно-досугового учреждения – это женщина среднего возраста (от 35 до 54 лет), имеющая среднее профессиональное образование, средний материальный достаток, с рождения проживающая в населенном пункте, где находится оцениваемая организация культурно-досугового типа.

2. Уровень удовлетворенности работой культурно-досуговых учреждений Алтайского края, являясь в целом очень высоким, всё же ниже уровня удовлетворенности работой учреждений культуры края в целом (таблица № 7). Удовлетворены работой КДУ 95,2% респондентов, работой учреждений культуры края в целом – 96,7% респондентов.

3. По всем отдельным аспектам работы учреждения КДУ края уступают учреждениям культуры в целом (табл. 8), несмотря на то, почти все они оценены общим средним баллом приблизительно на «5».

4. Ответы респондентов на вопрос «Что Вам хотелось бы изменить в работе учреждения?» обозначили краеугольную проблему деятельности культурно-досуговых учреждений Алтайского края – недостаточный уровень профессионализма, которая детерминирует другие – недостаточный уровень коммуникативной компетентности, несоответствие репертуара и содержания мероприятий культурным запросам граждан.

По состоянию на 01.10.2024 г. в государственных и муниципальных культурно-досуговых учреждениях системы Минкультуры России работают 2830 работников основного персонала. Количество вакантных должностей составляет 163 единицы.

Значительный дефицит кадров наблюдается в муниципальных культурно-досуговых учреждениях Шелаболихинского района (12 вакантных должностей), Алтайского района (10), г. Славгорода (9), г. Барнаула (8), Алейского (8), Косихинского (7), Заринского (5), Павловского (5), Родинского (5), Тюменцевского (5), Угловского (5) районов, г. Новоалтайска (5).

Постепенно снижается доля работников основного персонала КДУ, имеющих профильное высшее или среднее профессиональное образование. Если в 2021 г. она составляла 60,8%, то в 2022 г. – 60,6%, в 2023 г. – 60,1%.

По состоянию на 01.01.2024 г. в почти половине всех КДУ края (486 из 994, что составляет 48,9%) работают работники основного персонала без профильного образования (и высшего, и среднего профессионального).

С целью повышения профессионального уровня работников учреждений культуры, в том числе и культурно-досуговых учреждений, КАУ «Алтайский краевой Дом народного творчества» проводит курсы повышения квалификации. В 2021 г. на курсах повышения квалификации КАУ АГДНТ обучились 120 клубных работников, в 2022 г. – 138, в 2023 г. – 187.

На базе центров непрерывного образования и повышения квалификации в рамках реализации федерального проекта «Творческие люди» национального проекта «Культура» в 2021 г. прошли повышение квалификации 340 работников КДУ, в 2022 г. – 290, в 2023 г. – 341.

Актуальным остаётся также следующий блок проблем, связанный с состоянием зданий и помещений, прилегающей территории.

Несмотря на то, что 93,8% зданий КДУ находится в удовлетворительном состоянии, многие здания, требующие ремонта, до сих пор не обследованы, многие КДУ за последние годы были переведены в приспособленные помещения сельсоветов, средних школ.

Комментарий составил Е.В. Сысоев, главный специалист по социологии КАУ «Алтайский государственный Дом народного творчества»

Содержание

От составителя.....	3
Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2024 г. № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» (извлечение).....	5
Методика и организация социологического мониторинга «Уровень удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества».....	8
Инструкция по проведению мониторинга оценки уровня удовлетворенности получателей услуг муниципальных организаций культурно-досугового типа для организаторов анкетирования на муниципальном (районном) уровне – директоров многофункциональных культурных центров, городских Домов культуры.....	14
Инструкция по проведению мониторинга оценки уровня удовлетворенности получателей услуг муниципальных организаций культурно-досугового типа для интервьюеров – работников Домов культуры и клубов – филиалов многофункциональных культурных центров, городских Домов культуры.....	15
Результаты проведения пилотного раунда мониторинга оценки уровня удовлетворенности получателей услуг государственных и муниципальных организаций культурно-досугового типа Алтайского края.....	17
Комментарий к результатам проведения пилотного раунда мониторинга оценки уровня удовлетворенности получателей услуг	

В ПОМОЩЬ РУКОВОДИТЕЛЯМ
КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ
Информационно-нормативные материалы
выпуск № 23

Составитель
Е.В. Сысоев

Редактор Е.Л. Овчинникова

Ответственный за выпуск Н.А. Кучуева

Верстка Е.В. Сысоев

Тираж 20 экз.

КАУ «Алтайский государственный Дом народного творчества»
656043, г. Барнаул, ул. Ползунова, 41
тел. 8 (385-2) 63-39-59
e-mail: agdnt@yandex.ru
www: cntdaltai.ru