



**ДЕПАРТАМЕНТ
ПО КУЛЬТУРЕ
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ленина пр., д. 111, г. Томск, 634069
тел. (382 2) 713-071, факс (382 2) 512-667
E-mail: d-cult@cct.tomsk.gov.ru, <https://depkult.tomsk.gov.ru>
ОКПО 02209253, ОГРН 1027000912344,
ИНН/КПП 7021020459/701701001

10.01.2025 № 61-06-0010

на № _____ от _____

Руководителям органов управления в
сфере культуры муниципальных
образований Томской области

О направлении значений целевого
показателя и квотного задания

Уважаемые коллеги!

Направляем значения целевого показателя «Уровень удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества» согласно приложению 1 к настоящему письму, к достижению которых стремимся ежемесячно в течение ближайших пяти лет.

Напоминаем, что мониторинг указанного целевого показателя введен Министерством культуры РФ с 01 января 2025 года, показатель включен в перечень показателей национальной цели развития Российской Федерации, национального проекта «Семья» и федерального проекта «Семейные ценности и инфраструктура культуры (Культура для семьи)», а также должен войти в перечень показателей для оценки эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, деятельности исполнительных органов субъектов Российской Федерации и в перечень показателей оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления.

Значение показателя «Уровень удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества» (далее – уровень удовлетворенности) рассчитывается как доля респондентов, выбравших в процессе опроса (заполнения анкеты) варианты ответа «полностью удовлетворен» и «скорее удовлетворен» на вопрос об удовлетворенности работой организации культуры, среди всех опрошенных (заполнивших анкеты) респондентов.

В целях обеспечения разумного расчета ФГБУ «ГИВЦ Минкультуры России» уровня удовлетворенности, введено минимально необходимое количество заполненных анкет (квота, квотное задание) для каждой организации культуры (учреждения) и её филиалов. Оценить работу каждой организации культуры и каждого её филиала должны не менее 30 посетителей в рамках каждого календарного месяца. Установленная квота в объеме не менее 30 анкет (оценок) распространяется на каждое учреждение и каждый его филиал, зарегистрированные в АИС «Статистика», по каждому виду организаций: библиотеки, музеи, культурно-досуговые учреждения, зоопарки, театры, детские музыкальные, художественные школы и школы искусств. Квота в разрезе муниципальных образований и видов организаций приведена в приложении 2 к настоящему письму.

Важно: выполнение квоты должно быть обеспечено ежемесячно в разрезе по каждому виду организаций. Обращаем внимание, что на начальном этапе мониторинга

если одно учреждение (филиал) не смогло в месяц обеспечить заполнение 30-ти анкет, а другое (-ие) учреждение (-я) (филиал (-ы)) данного вида организаций обеспечили заполнение анкет в количестве больше, чем установленное ежемесячное квотное задание, в выполнение квоты засчитывается общее количество заполненных анкет по виду организаций.

Квоты в зависимости от масштабов деятельности организации (филиала) и (или) численности проживающих в населенном пункте, в котором расположена организация (филиал), **корректировке подлежать не будут.** На учреждения (филиалы), которые временно по разным объективным причинам не осуществляют деятельность, квота **устанавливаться не будет.**

По итогам каждого месяца ФГБУ «ГИВЦ Минкультуры России» в Департамент по культуре Томской области (далее – Департамент) будут направляться данные мониторинга выполнения квотного задания организациями культуры и её филиалами, информация о количестве заполненных анкет в разрезе учреждений после их чистки на предмет достоверности, о количестве и причинах удаленных анкет.

Для организации работы по проведению оценки и мониторинга удовлетворенности граждан работой муниципальных организаций культуры и оперативного взаимодействия с Департаментом по всем возникающим вопросам, в том числе по выполнению квотного задания, просим назначить ответственного сотрудника и в срок **до 15 января 2025 года** направить в Департамент информацию с указанием должности, ФИО ответственного, его контактных данных (телефон, адрес электронной почты) на адрес электронной почты **dc-strategia@cct.tomsk.gov.ru.**

Повторно просим внимательно ознакомиться с материалами, направленными письмом Департамента от 18.12.2024 №61-06-1579, и видео ВКС по вопросам мониторинга показателя, размещенного в группе, созданной Департаментом в Telegram.

В целях выполнения квот по заполнению анкет с оценкой удовлетворенности работой организаций культуры, доведенных до Томской области Министерством культуры РФ, рекомендуем следующее.

1. Обеспечить доступность, простоту и удобство поиска инструментов для прохождения потребителями услуг (посетителями) опроса (заполнения анкет): **закрепить** на главных страницах сайтов, на страницах в социальных сетях учреждений и их филиалов, других информационных ресурсах **и** QR-коды **и** ссылки с приглашением пройти опрос (примерные тексты приглашений были направлены письмом Департамента от 18.12.2024 №61-06-1579).

Наблюдаются случаи размещения или только QR-кода или только ссылки, что делает неудобным прохождение опроса потребителями услуг. Кроме того, не редко QR-коды и ссылки размещены в новостной ленте на сайте, что затрудняет поиск и, соответственно, доступность анкетирования.

При отсутствии у филиалов сайтов и страниц в социальных сетях, QR-коды и ссылки могут располагаться на сайте основного (головного) учреждения либо на других доступных носителях: объявлениях, стендах, афишах, баннерах, листовках, стикерах и т.д.

2. Создать условия для доступа к прохождению опроса потребителей услуг (посетителей), не имеющих соответствующей техники, устройств и (или) доступа к интернету, предоставив возможность прохождения анкетирования на компьютере учреждения, либо с устройств сотрудников учреждений.

3. Обеспечить непрерывное анонсирование возможности у потребителей услуг (посетителей) оценить работу учреждения путем прохождения опроса (анкетирования), приглашение посетителей к анкетированию всеми доступными средствами: разместить

на стендах, афишах мероприятий, на буклетах, информационных листовках, иной печатной продукции организации культуры приглашения с QR-кодами, личное приглашение сотрудниками учреждений посетителей пройти опрос, оказание помощи в заполнении анкеты лицами преклонного возраста, лицами, имеющими затруднения сделать это самостоятельно.

4. При приглашении потребителей услуг (посетителей) поучаствовать в опросе необходимо учитывать:

- каждый потребитель услуг (посетитель) может пройти опрос в отношении одной организации (филиала) или нескольких организаций (филиалов) ежедневно и ежемесячно;

- допускается заполнение нескольких анкет с одного устройства (ip – адреса) в отношении разных организаций (филиалов) региона в течение дня, месяца, года;

- допускается заполнение анкет с одного устройства (ip – адреса) в отношении одной организации (филиала) ежедневно;

- анкеты, заполненные не в полном объеме (за исключением пунктов про возраст, пол и уровень удовлетворенности) не будут исключаться из мониторинга.

Из базы данных мониторинга ФГБУ «ГИВЦ Минкультуры России» будут удаляться анкеты в следующих случаях:

- анкеты, заполненные со скоростью менее 40 секунд (рассчитано, что только для беглого прочтения анкеты времени потребуется не менее 2,5 минут, для первичного заполнения анкеты потребуется гораздо больше времени);

- неадекватное скоростное заполнение огромного количества анкет (несколько десятков анкет в день) с одного ip – адреса с промежутком между заполнениями анкет менее 1 минуты;

- анкеты, заполненные детьми – лицами, младше 18-ти лет (в опросной анкете присутствует вопрос о возрастной категории респондента).

Внимание: оценку работы детских организаций (детские библиотеки, детские школы искусств и т.д.) могут дать родители (законные представители), заполнив анкету.

Просим проявить вовлеченность и заинтересованность, поскольку работа по обеспечению проведения оценки удовлетворенности граждан работой государственных и муниципальных организаций культуры, искусства и народного творчества предстоит ежемесячно в течение ближайших пяти лет.

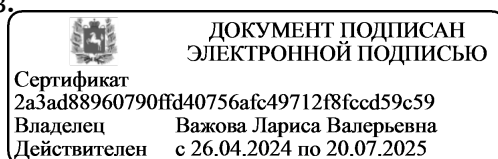
По проблемам, сложностям и вопросам, возникающим при организации и прохождении опроса потребителями услуг (посетителями), обращаться к следующим специалистам Департамента по культуре Томской области:

- Ильичева Татьяна Ивановна, председатель комитета региональной культурной политики, +7 (3822) 713-081, dc-iti@cct.tomsk.gov.ru;

- Фролов Захар Владимирович, главный специалист отдела стратегического планирования и проектной деятельности, +7 (3822) 713-083, dc-proekt@cct.tomsk.gov.ru;

- Рыжова Екатерина Владимировна, ведущий методист отдела стратегического планирования и проектной деятельности, +7 (3822) 716-728, dc-strategia@cct.tomsk.gov.ru.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.



И.о. начальника департамента

Л.В. Важова