**Мониторинг удовлетворенности Республики Хакасия качеством услуг, предоставляемых в сфере культуры.**

**ГАУК РХ «Русский академический театр драмы им. М.Ю. Лермонтова» города Абакана.**

**за 2023 г.**

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 21.09.2021 №400 «О стратегии национальной безопасности Российской Федерации» и пункта 3 постановления правительства республики Хакасия от 18.06.2018 №298 «о проведении государственного мониторинга показателей состояния национальной безопасности Российской Федерации в Республике Хакасия». С целью определения удовлетворенности населения оказанием услуг в сфере культуры за 2023 год в ГАУК РХ «Театр им. М. Ю. Лермонтова» г. Абакана проведен Мониторинг среди посетителей учреждения и работников учреждения.

Анкетирование для посетителей учреждения проводилось в ГАУК РХ «Театр им. М.Ю. Лермонтова» путем заполнения бланков анкеты.

Общее число участников анкетирования составило 700 человек.

Участниками анкетирования стало население города Абакана, 498 женщин и 202. мужчин. Возраст участников:

□ 14-18 лет – 40 человек □ 19-29 лет - 91 человек

□ 30-39 лет – 205 человек

□ 40-49 лет -178человек

□ 50-59 лет - 101 человек

□ 60 лет и старше - 85 человек

Место жительства:

□ Республика Хакасия (город Абакан) - 700 человек

Социальная категория: учащийся, студент - 120 человека, рабочий -30, служащий – 329 человек, предприниматель 38 человек, домохозяйка - 28 человек, временно неработающий – 27 человека, пенсионеры - 125 человек, другое - 3 человек.

Образование:

□ Высшее – 250 человек

□ Среднее специальное – 70 человек

□ Полное (общее) среднее -20 человек □ Неполное среднее – 50 человек

□ Начальное – 0 человек

Анализ группы факторов (аспекты обслуживания)

1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.) – удовлетворены полностью - 696 человек (99%), не совсем удовлетворены- 4 человека (1%), совершенно не удовлетворены – 0 человек (0%)

2. Место оказания услуг (комфортность условий, ,инфраструктура учреждения) -удовлетворены полностью - 695 человека (99%) – не совсем удовлетворены- 5 человек (1%), совершенно не удовлетворены – 0 человек (0%)

3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме -удовлетворены полностью - 696 человек (99%) – не совсем удовлетворены- 4 человека (1%), совершенно не удовлетворены – 0 человек (0%)

4. Техническое оснащение учреждения культуры - удовлетворены полностью - 697 человек (99%) – не совсем удовлетворены- 3 человека (1%), совершенно не удовлетворены – 0 человек (0%)

5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) - удовлетворены полностью - 695 человек (100%) – не совсем удовлетворены- 5 человек (1%), совершенно не удовлетворены – 0 человек (0%)

6. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры - удовлетворены полностью - 698 (99%) – не совсем удовлетворены- 2 человека (1%), совершенно не удовлетворены – 0 человек (0%)

7. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) -удовлетворены полностью - 698 человек (99%) – не совсем удовлетворены - 2 человека (1%), совершенно не удовлетворены – 0 человек (0%)

Анализ группы факторов (аспекты обслуживания)

1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями

здоровья и др.) – важно – 700 человек (100%), не очень важный – 0 человек (0%), абсолютно неважный – 0 человек (0%).

2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура

учреждения) – важно – 700 человек (100%), не очень важный – 0 человек (0%), абсолютно неважный – 0 человек (0%).

3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме - важно – 700 человек (100%), не очень важный – 0 человек (0%), абсолютно неважный – 0 человек (0%).

4. Техническое оснащение учреждения культуры - важно – 700 человек (100%), не очень важный – 0 человек (0%), абсолютно неважный – человек (0%).

5. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) - важно – 700 человек (100%), не очень важный – 0 человек (0%), абсолютно неважный – человек (0%).

6. Стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры - важно – 700 человек (100%), не очень важный – 0 человек (0%), абсолютно неважный – 0 человек (0%).

7. Услуги учреждений культуры (разнообразие репертуара, выставок, включая документальные, форм проведения мероприятий, в том числе

информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.) -важно – 700 человек (100%), не очень важный – 0 человек (0%), абсолютно неважный – 0 человек (0%).

Подводя итоги, можно сделать вывод, что большинство населения города Абакана удовлетворены качеством оказания услуг ГАУК РХ «Театр им. М.Ю. Лермонтова».

Директор ГАУК РХ «Театр им. М.Ю. Лермонтова» г. Абакана Ю. В. Трошкина