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

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

**за 2025 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 2025 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, а для работников учреждения проводилось онлайн анкетирование.

Общее число участников анкетирования составило 1000 человек.

Участниками анкетирования стало население города Абакана, 621 женщин и 379 мужчин. Возраст участников:

14-18 лет –125 человек

19-29 лет -188 человек

30-39 лет – 199 человек

40-49 лет - 181 человек

50-59 лет – 175 человек

60 лет и старше - 132 человека

Место жительства:

□ Республика Хакасия (город Абакан) - 1000 человек.

Социальная категория: учащийся, студент - 180 человек, рабочий - 17, служащий – 415 человек, предприниматель – 150 человек, домохозяйка - 17 человек, временно неработающий – 19 человека, пенсионеры - 192 человек, другое - 10 человек.

Образование:

□ Высшее – 640 человек

□ Среднее специальное – 138 человек

□ Полное (общее) среднее 182человека

□ Неполное среднее – 40 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 – 1000 человек (100%) – не совсем удовлетворены- 0 (0%) человек, совершенно не удовлетворены – 0 человек (0%)

2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения) -удовлетворены полностью - 995 человек (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 - 1000 человек (100%) – не совсем удовлетворены- 0 человека (0%), совершенно не удовлетворены – 0 человек (0%)

4. Техническое оснащение учреждения культуры - удовлетворены полностью - 990 человек (99%) – не совсем удовлетворены- 10 человек (1%), совершенно не удовлетворены – 0 человек (0%)

5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) - удовлетворены полностью - 997 человек (99%) – не совсем удовлетворены- 3 человека (1%), совершенно не удовлетворены – 0 человек (0%)

6. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры - удовлетворены полностью – 997 человек (99%) – не совсем удовлетворены- 3 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 -1000 человек (99%) – не совсем удовлетворены - 1 человек (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 – 1000 человек (100%), не очень важный – 0 человек (0%), абсолютно неважный – 0 человек (0%).

2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура

учреждения) – важно – 1000 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 – 1000 человек (100%), не очень важный – 0 человек (0%), абсолютно неважный – 0 человек (0%).

4. Техническое оснащение учреждения культуры - важно – 1000 человек (100%), не очень важный – 0 человек (0%), абсолютно неважный – человек (0%).

5. Персонал, оказывающий услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность) - важно – 1000 человек (100%), не очень важный – 0 человек (0%), абсолютно неважный – человек (0%).

6. Стоимость услуг, предоставляемых учреждением культуры - важно – 1000 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 – 1000 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 Е.И. Медведкина