

**В Национальном архиве Республики Хакасия подвели итоги мониторинга
удовлетворенности населения качеством архивных услуг
за 2 полугодие 2020 года**

В целях повышения и сохранения на должном уровне качества архивных услуг ГКУ РХ «Национальный архив» проводит мониторинг удовлетворенности населения работой учреждения.

Опрос был проведен по следующим группам факторов (аспектам обслуживания):

Группа факторов (аспект обслуживания)	Удовлетворенность
1. Условия доступа в ГКУ РХ «Национальный архив» (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	5- удовлетворен полностью (95%)
	3- не совсем удовлетворен (5%)
	1- совершенно не удовлетворен
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	5- удовлетворен полностью (96%)
	3- не совсем удовлетворен (4%)
	1- совершенно не удовлетворен
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	5- удовлетворен полностью (97%)
	3- не совсем удовлетворен (3%)
	1- совершенно не удовлетворен
4. Техническое оснащение ГКУ РХ «Национальный архив»	5- удовлетворен полностью (96%)
	3- не совсем удовлетворен (4%)
	1- совершенно не удовлетворен
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5- удовлетворен полностью (97%)
	3- не совсем удовлетворен (3%)
	1- совершенно не удовлетворен
6. Доступность стоимости услуг, предоставляемых ГКУ РХ «Национальный архив»	5- удовлетворен полностью (95%)
	3- не совсем удовлетворен (5%)
	1- совершенно не удовлетворен
7. Разнообразие услуг, предоставляемых ГКУ РХ «Национальный архив» (выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	5- удовлетворен полностью (98%)
	3- не совсем удовлетворен (2%)
	1- совершенно не удовлетворен

Большинство посетителей (93%) желали бы чаще посещать информационные мероприятия в Национальном архиве, оставшиеся 7% не имеют такого желания.

На вопрос «Что Вам мешает чаще посещать Национальный архив?» респонденты отметили следующие варианты (в анкетах встречались несколько выбранных вариантов одновременно): недостаток свободного времени отметили 51%, усталость после работы 17%, состояние здоровья 2%, семейно-бытовые условия 4%, отдаленность учреждения от дома 36%, режим работы учреждения 11%.

Всего было опрошено: женщин – 60%, мужчин – 40%.

В опросе приняли участие все возрастные категории населения.

14-18 лет – 83%,

19-29 лет – 6%,
30-39 лет – 3%,
40-49 лет – 3%,
50-59 лет – 3%,
60 лет и старше – 2%.

Более половины опрошенных (96,2%) проживают в г. Абакане, 1,6% - в городах Республики Хакасия, 1,6% - в сельских населенных пунктах Республики Хакасия, 0,6% - в других регионах РФ.

В опросе приняли участие следующие социальные категории граждан:

Учащиеся, студенты – 86,5%,

Рабочие – 1%,

Служащие – 11%,

Пенсионеры – 1,5%.

Из общего числа опрошенных посетителей 11% имеют высшее профессиональное образование, 1,5% среднее специальное образование, 2,5% полное (общее) среднее, 85% неполное среднее.

Всего было опрошено 186 человек.