

Национальный архив Республики Хакасия контролирует качество предоставляемых услуг

Национальный архив Республики Хакасия всегда стремится к предоставлению услуг высокого качества. В целях повышения и сохранения на должном уровне качества архивных услуг ГКУ РХ «Национальный архив» несколько раз в год проводит мониторинги удовлетворенности населения работой учреждения.

Очередное анкетирование посетителей Национального архива Республики Хакасия было проведено в январе-марте 2018 года, в рамках которого было опрошено 100 человек. Основную массу анкетированных составили учащиеся и студенты (64%) в возрасте 14-29 лет (65%), преимущественно женского пола (61%). Респондентам традиционно было предложено оценить качество работы учреждения по нескольким основным аспектам обслуживания: условия доступа в учреждение, место оказания услуг, техническое оснащение учреждения, оценка действий персонала и др.

В целом, большая часть опрошенных полностью удовлетворены условиями доступа в учреждение (97%), комфортностью места оказания услуг (93%), открытостью и доступностью информации об учреждении, его ресурсах и услугах, в т. ч. в электронной форме (96%), техническим оснащением учреждения (97%), качеством работы персонала (доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников – 100%), доступностью стоимости предоставляемых услуг (93%) и их разнообразием (96%). Кроме этого, 88% посетителей желали бы чаще посещать информационные мероприятия в Национальном архиве, однако отметили, что сделать это затруднительно ввиду недостатка свободного времени, усталости после трудового дня, отдаленностью учреждения от дома и состояния здоровья.

Анализ полученных результатов показал, что показатели удовлетворенности населения качеством архивных услуг сохранились на высоком уровне, достигнутом в 2017 году.

Национальный архив Республики Хакасии благодарит всех участников мониторинга и продолжает работу в сфере контроля и обеспечения высокого качества предоставляемых услуг.