

Национальный архив Республики Хакасия
подвел итоги мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг
за 1 полугодие 2016 года

В целях повышения и сохранения на должном уровне качества своей многопрофильной деятельности Национальный архив Республики Хакасия ежеквартально проводит мониторинги удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг.

За первое полугодие 2016 года Архивом дважды было проведено анкетирование посетителей, в результате которого всего было опрошено 200 человек. Основную массу анketируемых традиционно составили учащиеся и студенты (67%) в возрасте 14-29 лет (70%), преимущественно женского пола (64%). Респондентам 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.

По результатам мониторинга, основная масса опрошенных полностью удовлетворены условиями доступа в учреждение (96%), комфортностью места оказания услуг (92%), 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 (91%) и их разнообразием (98%). В результате высокого уровня развития инфраструктуры учреждения и качества предоставляемых услуг 91% 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.

Общий анализ полученных результатов показал, что уровень удовлетворенности населения качеством архивных услуг сохраняется на достаточно высоком уровне, достигнутом в 2015 году.

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