

Качество предоставляемых услуг – важная задача Национального архива Республики Хакасия

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» регулярно проводит мониторинг удовлетворенности населения работой учреждения.

Очередное анкетирование посетителей Национального архива Республики Хакасия было проведено во втором квартале 2018 года, в рамках которого было опрошено 100 человек. Основную массу анкетированных составили учащиеся и студенты (77%) в возрасте 14-29 лет (77%).

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 (98%). 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 поддерживаются на достаточно высоком уровне.

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