

Национальный архив Республики Хакасия
подвел итоги мониторинга удовлетворенности населения качеством услуг
за 2 полугодие 2016 года

Национальный архив Республики Хакасия в своей многопрофильной деятельности всегда ориентируется на повышение и сохранение на должном уровне качества предоставляемых услуг. В рамках данного направления Национальный архив Республики Хакасия ежеквартально проводит мониторинги удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг.

За второе полугодие 2016 года Архивом дважды было проведено анкетирование посетителей, в результате которого всего было опрошено 202 человека. Основную массу анкетированных традиционно составили учащиеся и студенты (95,3%) в возрасте 14-29 лет (96,3%), преимущественно женского пола (72%). 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 (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 (91%) и их разнообразием (98%).

Учитывая высокий уровень предоставляемых услуг, 94% 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.

В целом, по результатам проведенного опроса во втором полугодии 2016 года уровень удовлетворенности населения качеством архивных услуг сохраняется на высоком уровне, достигнутом в первом полугодии 2016 года.

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