

Результати моніторингу якості надання архівних послуг державного архіву Тернопільської області

Впродовж листопада-грудня 2025 року проводився моніторинг якості надання послуг у сфері архівної справи, шляхом анкетного опитування користувачів.

Для моніторингу надання послуг було проведено анкетне опитування користувачів читального залу. Опитування проведено відповідно до:

-завдання 8 Стратегії захисту документальної спадщини як запоруки збереження національної ідентичності та державності на період до 2027 року, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 грудня 2024 року № 1349-р;

-пункту 4 рішення колегії Державної архівної служби України, уведеного в дію наказом Укрдержархіву від 14 серпня 2024 року № 140-НОД.

Опитування проводилося в рамках впровадження «Методики оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів)», розробленої Українським науково-дослідним інститутом архівної справи та документознавства та затвердженої наказом Укрдержархіву від 29 жовтня 2024 року № 179-НОД.

Мета заходу – отримання об'єктивного зворотного зв'язку від користувачів архівної установи щодо якості надання архівних послуг.

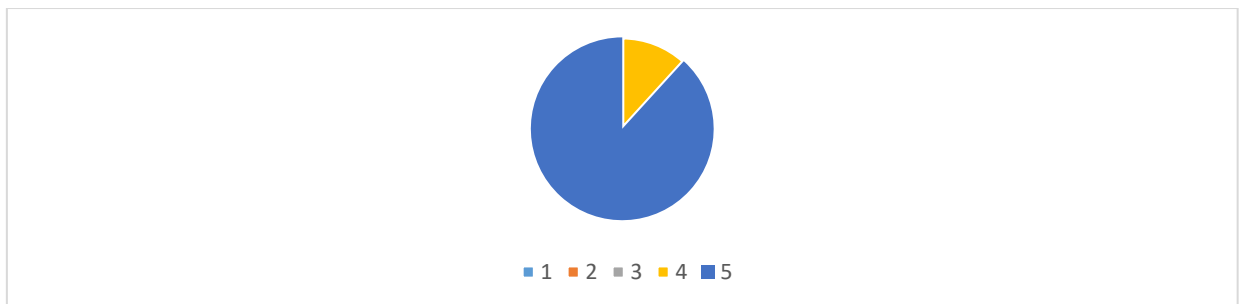
Учасники опитування: користувачі читального залу.

Метод: анкетне опитування. В опитуванні взяли участь 18 користувачів.

Відвідувачі відповідали на такі питання:

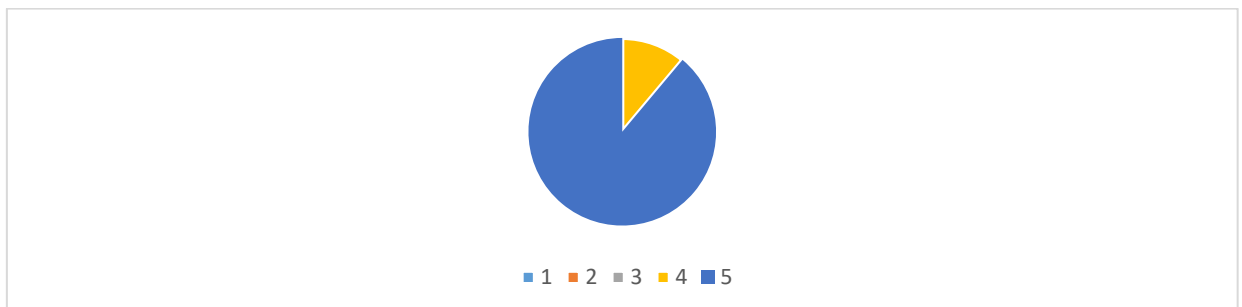
1. Як Ви оцінюєте графік роботи читального залу?

Оцініть по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 – найбільша



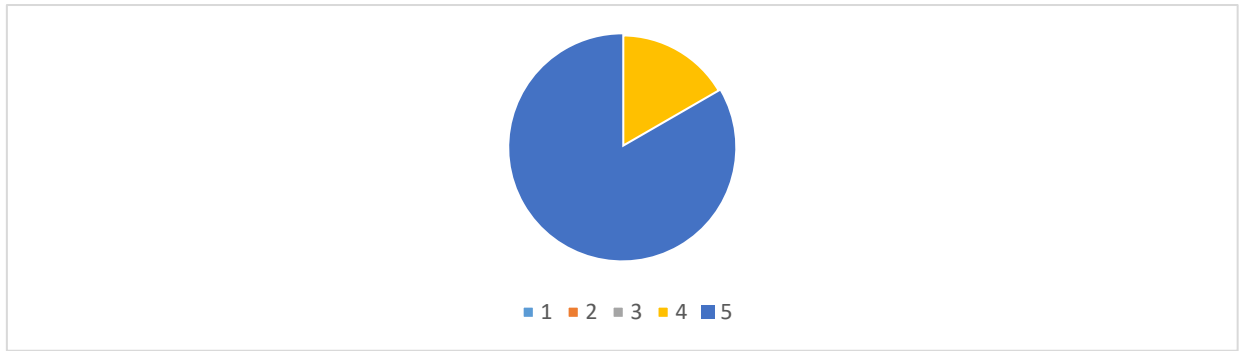
2. Як Ви оцінюєте порядок надання замовлення?

Оцініть по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 – найбільша



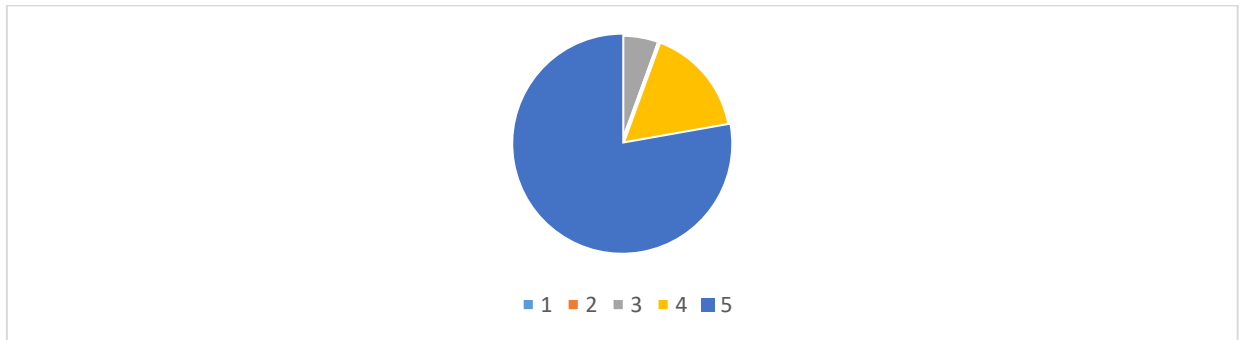
3. Як Ви оцінюєте оперативність виконання замовлення?

Оцініть по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 – найбільша



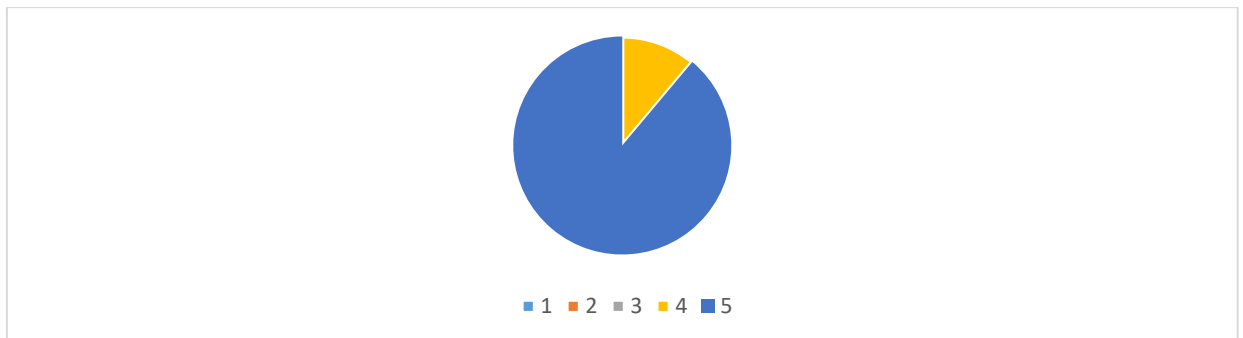
4. Як Ви оцінюєте умови опрацювання наданого замовлення?

Оцініть по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 – найбільша

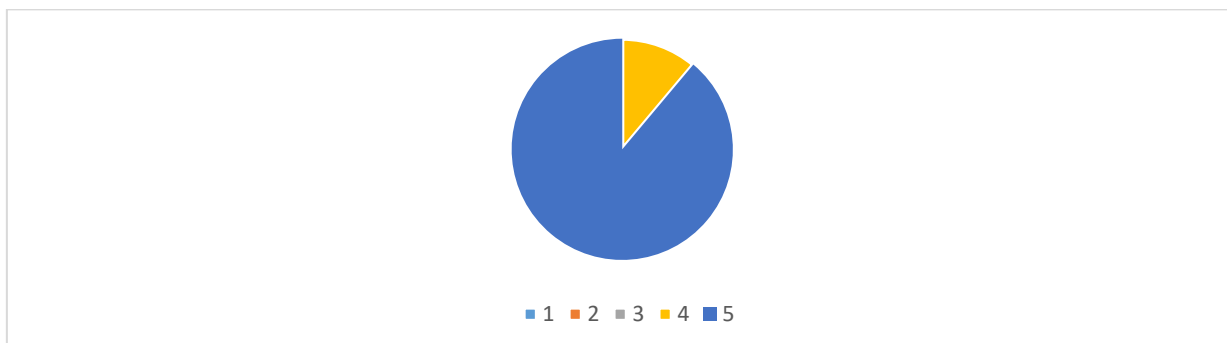


5. Як Ви оцінюєте опрацювання замовлення за допомогою технічних засобів (апарати для читання мікрофільмів, перегляду фото- та кінофільмів, прослуховування фонозаписів, комп'ютерна техніка тощо)?

Оцініть по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 – найбільша

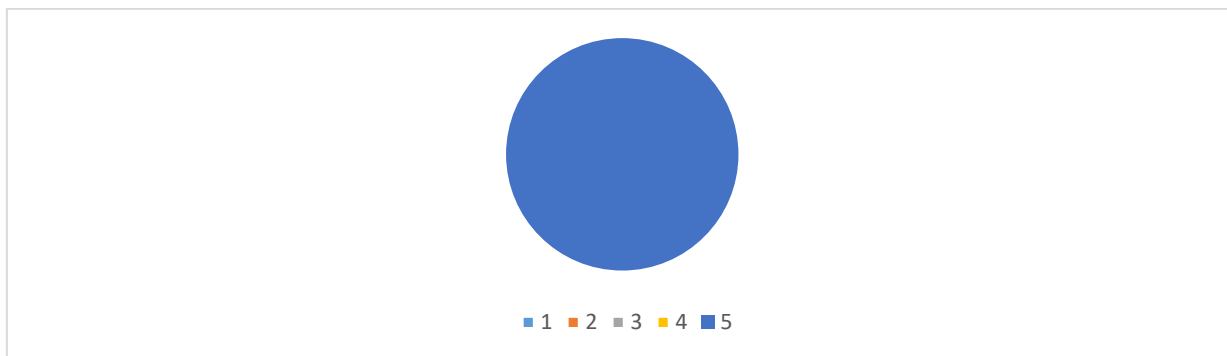


6. Як Ви оцінюєте виконання архівною установою послуги щодо копіювання архівних документів? Оцініть по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 – найбільша



7. Як Ви оцінюєте порядок надання користувачу можливості копіювати архівні документи власними технічними засобами?

Оцініть по шкалі від 1 до 5, де 1 – найменша оцінка, а 5 – найбільша



Пропозиції щодо покращення якості надання послуг державним архівом Тернопільської області

У результаті проведеного опитування отримано пропозиції щодо покращення умов роботи читального залу, зокрема підвищення температурного режиму в читальному залі та забезпечення автономними джерелами електроживлення у разі відключення електроенергії.

Висновок

Проведене опитування дозволило отримати інформацію, що користувачі позитивно оцінюють організацію роботи читального залу держархіву, однак надані пропозиції щодо подальшого удосконалення.

Пропозиції користувачів будуть розглянуті та враховані у роботі держархіву для підвищення якості обслуговування в читальному залі.