

Звіт
про проведення моніторингу якості надання архівних послуг
Державним архівом Харківської області за 2025 рік

Згідно п. 8 Операційного плану заходів з реалізації у 2025-2027 роках Стратегії захисту документальної спадщини як запоруки збереження національної ідентичності та державності на період до 2027 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів від 24 грудня 2024 р. № 1349-р, та на виконання листа Державної архівної служби України «Про забезпечення оцінювання якості надання архівних послуг» від 08 серпня 2025 року № 4224/8-17/0, протягом 1 листопада – 1 грудня 2025 року Державний архів Харківської області (далі – Державний архів) проводив серед користувачів анонімне онлайн-опитування, спрямоване на виявлення рівня задоволеності користувачів, а також на визначення напрямів подальшого удосконалення роботи архіву.

Анкету було розроблено згідно з «Методикою оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів)», укладеною Українським науково-дослідним інститутом архівної справи та документознавства, затвердженою наказом Державної архівної служби України від 29 жовтня 2024 року № 179-НОД.

Проведене опитування дозволило оцінити якість надання архівних послуг (сервісів) за наступними критеріями:

результативність – задоволення потреби користувача в архівній послугі (сервісі);

своєчасність – дотримання установлених нормативними документами строків надання архівних послуг (сервісів);

відкритість – наявність та доступність інформації, необхідної для отримання архівних послуг (сервісів);

повага до користувача архівної установи – доброзичливе та шанобливе ставлення до особи користувача.

Анкету було розміщено на офіційному вебсайті та у групі Державного архіву в соціальній мережі Facebook. Опитування пройшло 45 користувачів.

Проведене анкетування дозволило окреслити реальний досвід та очікування користувачів, отримати зворотний зв'язок від респондентів, оцінити рівень надання послуг та визначити напрями для подальшого вдосконалення роботи архіву.

У рамках опитування користувачі мали змогу надати відгуки та пропозиції, які було обговорено на оперативній нараді в Державному архіві. Значна частина відгуків та зауважень респондентів стосувалася вдосконалення процесу виконання запитів, виготовлення копій архівних справ та розширення онлайн-доступу до документів.

Результати моніторингу буде використано для планування подальших заходів із підвищення якості комунікації з користувачами Державного архіву.

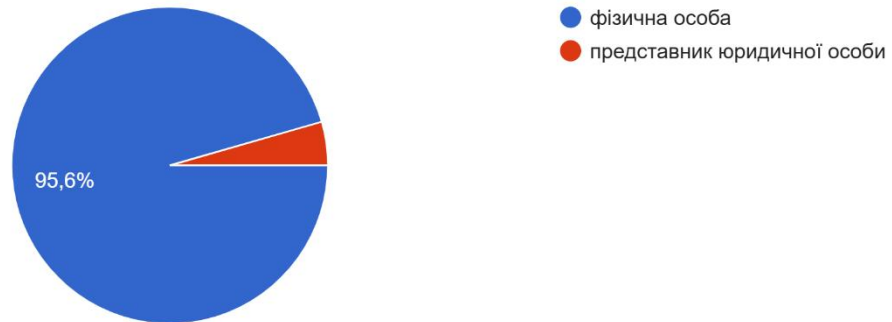
Директор
Державного архіву

Євген КУЩ

Результати анкетування користувачів Державного архіву щодо оцінювання задоволеності користувачів послугами (сервісами)

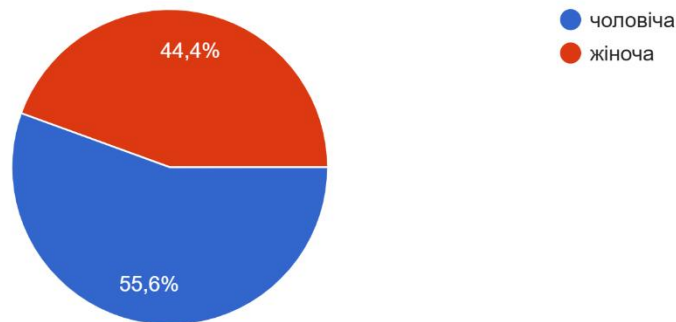
1. Який Ваш статус як користувача Державного архіву Харківської області?

45 відповідей



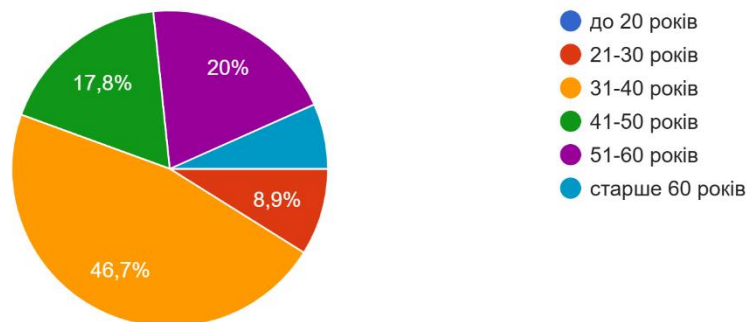
2. Яка Ваша стать?

45 відповідей



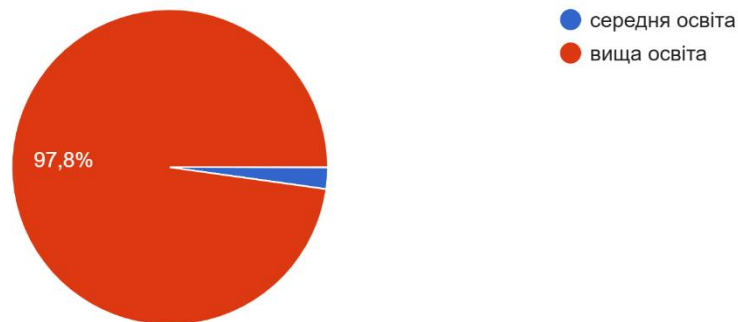
3. Який Ваш вік?

45 відповідей



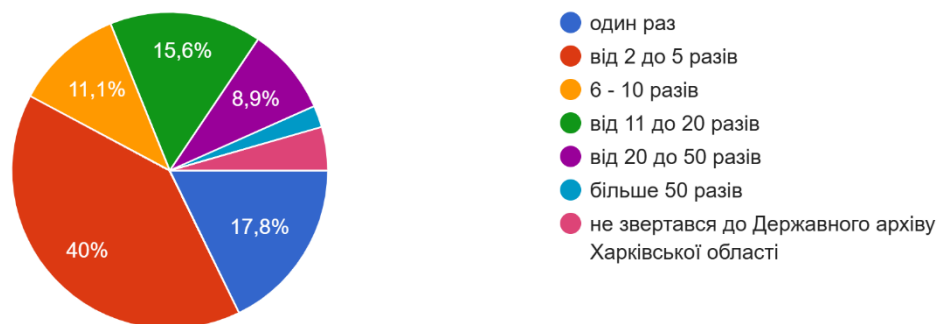
4. Яка Ваша освіта?

45 відповідей



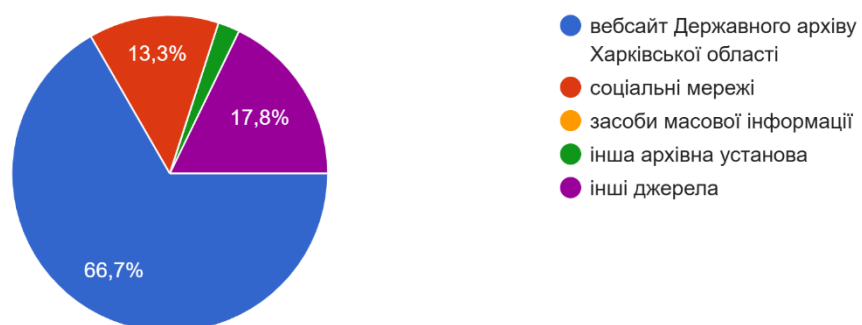
5. Скільки разів за останній рік Ви зверталися до Державного архіву Харківської області за отриманням послуг?

45 відповідей



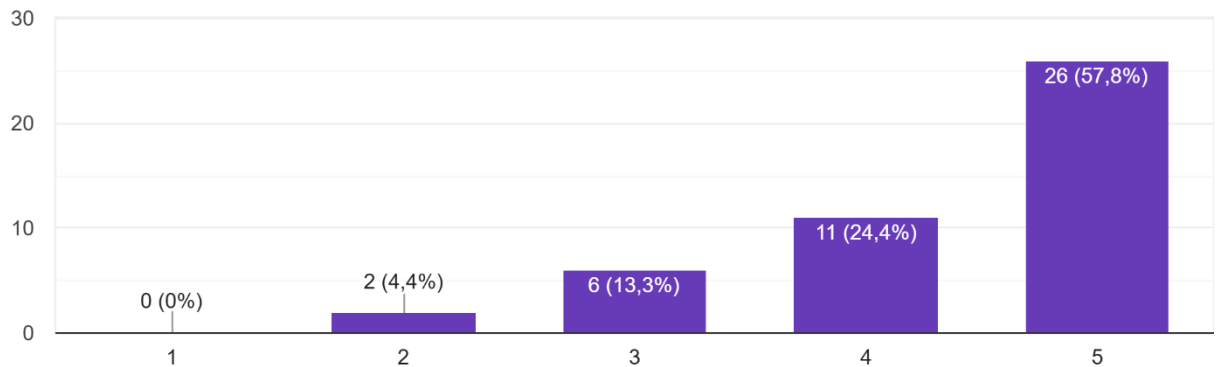
6. Звідки Ви отримали інформацію про послуги, що надає Державний архів Харківської області?

45 відповідей



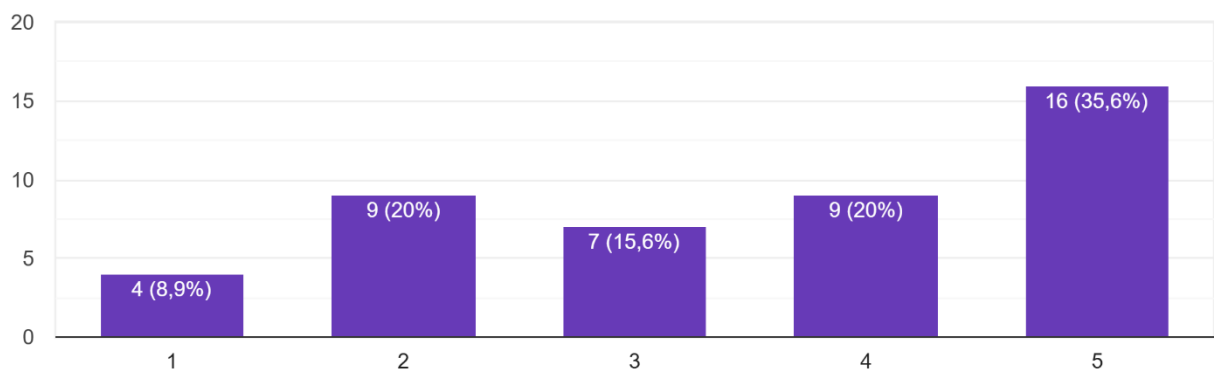
7. Чи корисна для Вас інформація щодо надання архівних послуг? Оцініть по шкалі від 1 до 5, де 1 - найменша оцінка, а 5 - найбільша

45 відповідей



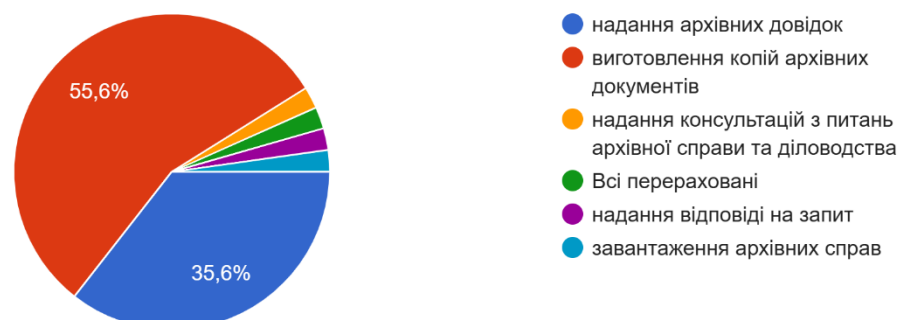
8. Як Ви в цілому оцінюєте послуги, що надає Державний архів Харківської області? Оцініть по шкалі від 1 до 5, де 1 - найменша оцінка, а 5 - найбільша

45 відповідей



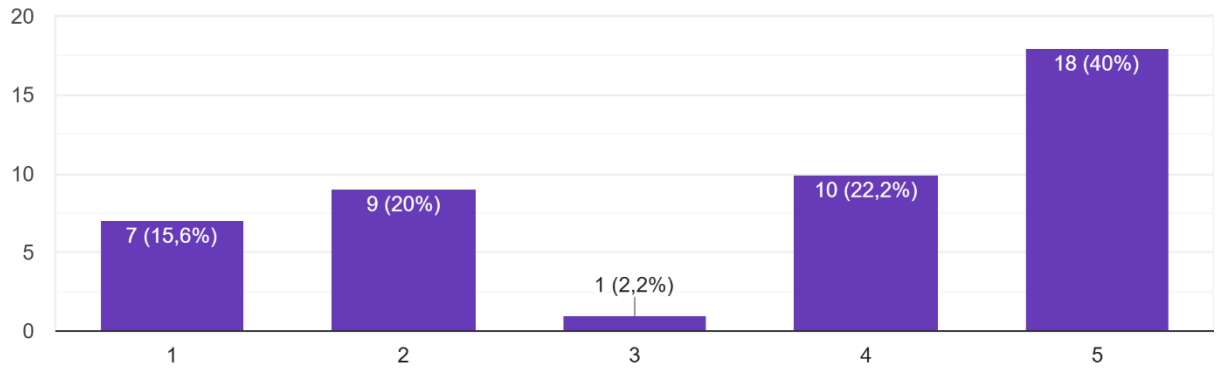
9. За якою послугою (послугами) Ви зверталися до Державного архіву Харківської області?

45 відповідей



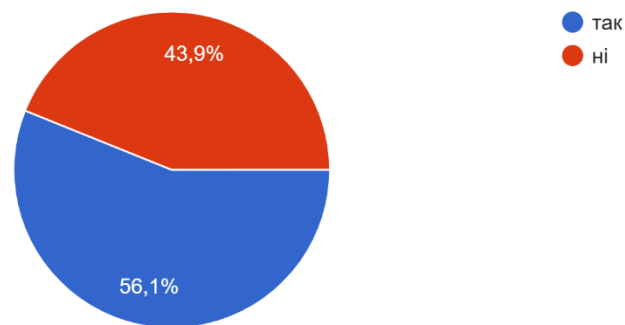
10. Як Ви оцінюєте якість наданої послуги? Оцініть по шкалі від 1 до 5, де 1 - найменша оцінка, а 5 - найбільша

45 відповідей

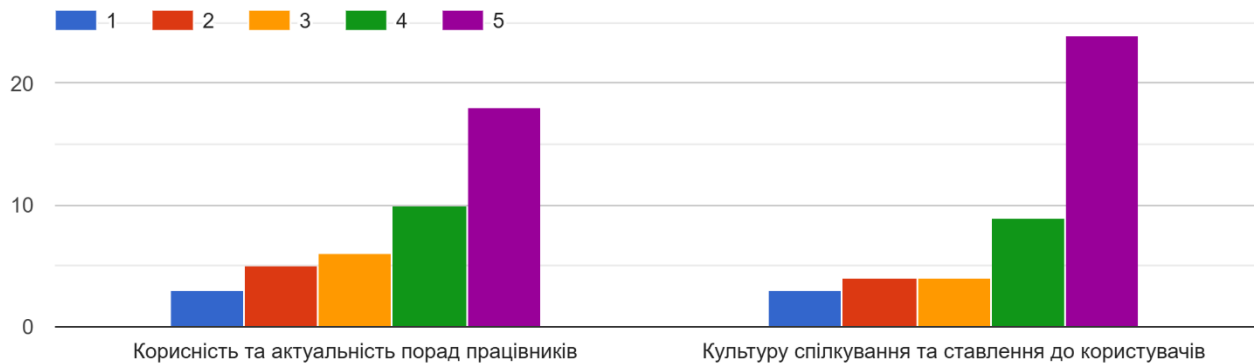


11. Чи були дотримані терміни надання послуги (якщо терміни передбачені нормативними документами)?

41 відповідь

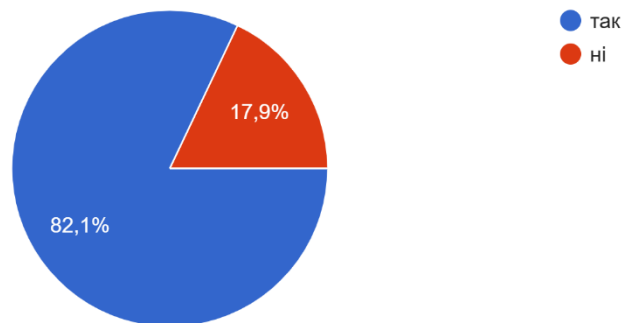


12. Як Ви оцінюєте співробітництво з працівниками Державного архіву Харківської області? Оцініть по шкалі від 1 до 5, де 1 - найменша оцінка, а 5 - найбільша



13. Якщо Вам була надана платна послуга, чи задоволені Ви співвідношенням ціни та якості послуги?

39 відповідей



14. Чи покращився рівень якості надання архівних послуг за останній рік (порівняно з минулим роком?)

39 відповідей

