

Министерство по организации деятельности мировых судей,  
органов ЗАГС и архивов Владимирской области

государственное бюджетное учреждение Владимирской области  
«Государственный архив Владимирской области»  
(ГБУВО «ГАВО»)

## П Р И К А З

«7» ноября 2023 год

№ 104

г. Владимир

*Об утверждении  
Методики оценки качества  
услуг, предоставляемых  
в читальном зале  
ГБУВО «ГАВО»*

Руководствуясь постановлением Губернатора Владимирской области от 30.05.2011 № 550 «Об утверждении Положения о мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Владимирской области», приказываю:

1. Утвердить Методику оценки качества услуг, предоставляемых в читальном зале государственного бюджетного учреждения Владимирской области «Государственный архив Владимирской области», согласно Приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Настоящий приказ вступает в силу с даты подписания.

Директор



Н.Д. Максимова

**Методика  
оценки качества услуг, предоставляемых в читальном зале  
государственного бюджетного учреждения Владимирской области  
«Государственный архив Владимирской области»**

**I. Общие положения**

1.1. Методика оценки качества услуг, предоставляемых в читальном зале государственного бюджетного учреждения Владимирской области «Государственный архив Владимирской области», разработана на основании постановления Губернатора Владимирской области от 30.05.2011 № 550 «Об утверждении Положения о мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Владимирской области» (далее – Методика, услуги, ГБУВО «ГАВО») и в целях проведения мониторинга качества оказания услуг (далее – мониторинг).

1.2. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставления услуг.

1.3. Основными задачами мониторинга являются:

1) определение уровня общей удовлетворенности физическими лицами и представителями юридических лиц, являющихся пользователями читального зала ГБУВО «ГАВО» (далее – получатели услуг), качеством предоставления услуг;

2) оценивание степени открытости и доступности услуг в части информирования получателей услуг о порядке использования архивных документов, режиме работы читального зала, удобства графика работы читального зала, порядка записи в читальный зал;

3) определение уровня общей удовлетворенности условиями, обеспечивающими предоставление услуг, среди получателей услуг;

4) оценивание степени работоспособности разделов Личного кабинета, имеющих отношение к услугам, частоты их использования получателями услуг в удаленном режиме;

5) выявление проблем, возникающих у получателей услуг в процессе получения услуг;

6) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышения качества их предоставления.

1.4. Мониторинг проводится на постоянной основе не реже одного раза в год.

**II. Организация проведения мониторинга**

2.1. Мониторинг включает в себя следующие этапы:

- подготовка к проведению мониторинга;
- проведение мониторинга;
- обработка результатов;
- составление аналитического отчета.

2.2. Этап подготовки к проведению мониторинга подразумевает издание приказа с назначением ответственных лиц за его проведение (сбор, анализ, обобщение необходимой информации), размещение в открытом доступе.

2.3. Этап проведения мониторинга включает осуществление сбора первичной информации (опроса) с помощью анкетирования получателей услуг по форме анкеты, предусмотренной в приложении № 1 к Методике.

#### 2.3.1. Структура формы анкеты:

- введение (кратко излагаются цель проведения опроса, наименование учреждения, инструкция по заполнению анкеты, а также благодарность опрашиваемому лицу (респонденту) за участие в опросе);
- основная часть (перечень вопросов, характеризующих предмет опроса);
- заключительная часть (соглашение респондента на обработку предоставленных им персональных данных).

2.3.2. Анкеты заполняются по всем читальным залам ГБУВО «ГАВО».

2.3.3. Анкетирование, как правило, имеет выборочный характер.

2.3.4. Анкетирование является конфиденциальным, позволяющим идентифицировать респондента с сохранением за организаторами мониторинга обязанности не разглашать полученную информацию третьим лицам.

Форма анкетирования с предоставлением респондентами своих личных данных выбрана для достижения следующих целей:

- исключение искажения данных (анонимность вызывает чувство вседозволенности, ввиду чего некоторые респонденты могут намеренно давать деструктивную обратную связь);
- возможность предоставить точечную обратную связь (обозначенная проблема может затрагивать лишь небольшое количество респондентов, вопрос о ее устранении можно решить напрямую, в более оперативном порядке);
- анализ данных по предмету мониторинга во взаимосвязи с такими переменными данными, как демографический, образовательный, социальный статусы респондентов.

2.4. Этап обработки результатов мониторинга предусматривает формирование итоговых данных мониторинга на основании подвергнутых анализу, оценке данных анкет респондентов.

Порядок оценки данных анкет предусмотрен разделом 3 настоящей Методики.

2.5. По итогам мониторинга составляется аналитический отчет, содержащий:

- общие сведения о проведенном мониторинге;
- методологическую информацию о проведенном исследовании (используемые при сборе первичной информации методы, перечень групп респондентов);
- описание выявленных наиболее актуальных проблем уровня качества предоставления услуг, а также предложений по решению указанных проблем;
- анализ полученных результатов (в том числе, в динамике с результатами мониторинга предыдущих лет).

Отчет может сопровождаться таблицами, содержащими фактические данные, графиками, диаграммами.

### **III. Порядок оценки уровня качества предоставления услуг**

3.1. Разработанная для проведения мониторинга анкета содержит в основной своей части вопросы следующих категорий:

1) Вопросы закрытые, открытые и полузакрытые.

*Закрытые вопросы* предполагают выбор ответов из полного набора вариантов, приводимых в анкете, и представлены двух типов:

- альтернативного (предполагают выбор из двух вариантов ответа (да и нет);
- многовариантного (предполагают выбор из трех и более вариантов ответов).

*Открытые вопросы* не содержат подсказок, не навязывают вариантов ответов, рассчитаны на получение неформализованного мнения. Для ответа оставляют пустое место, куда респондент вписывает свой ответ.

*Полузакрытые вопросы* содержат позицию «другое, укажите, какое». Это дает возможность дополнить ответ, который не был предварительно предусмотрен в анкете.

2) Вопросы, предусматривающие обязательное указание респондентом обоснованных причин неудовлетворенности в полной мере качеством услуг.

Такой подход позволяет обеспечить объективность оценки качества предоставления услуг, а также обозначить, проанализировать имеющиеся конкретные недостатки в целях дальнейшего принятия мер по их устранению.

Вопросы 1 и 2 категорий носят информативный, уточняющий характер по теме исследования, служат целям выявления недостатков, обозначения позитивных моментов, позволяют определить количество (числовое и процентное) респондентов, удовлетворенных либо

неудовлетворенных (с указанием причин) качеством указанных в анкете направлений в процессе предоставления услуг.

Результаты анализа ответов респондентов по данным вопросам приводятся в отчете по результатам мониторинга.

### 3) Вопросы с установлением баллов (№№ 14, 20).

Данные вопросы являются в анкете основными, по ним применяется 10-балльная шкала, а выставленные респондентами баллы суммируются и используются при определении оценки уровня качества предоставления услуг.

3.2. Оценка уровня качества предоставления услуг определяется в два этапа:

1) определение значения общей оценки как среднего арифметического по формуле:

$$(a_1 + a_2 + \dots + a_n) / n = S, \text{ где}$$

$a_1, a_2, \dots, a_n$  — сумма баллов по вопросам №№ 14, 20 каждой анкеты;

$n$  — количество анкет,

$S$  — значение общей оценки<sup>1</sup>.

2) определение оценки качества предоставления услуг по следующим критериям:

Значение общей оценки в диапазоне	Уровень качества предоставления услуги
$13 < S \leq 20$	хороший
$7 < S \leq 12$	удовлетворительный
$S \leq 6$	неудовлетворительный

## IV. Учет результатов мониторинга

### 5.1. Результаты мониторинга:

- позволяют выявить уровень удовлетворенности пользователей качеством предоставляемых в читальных залах ГБУВО «ГАВО» услуг;
- способствуют выявлению проблем, пробелов процесса предоставления услуг в читальных залах ГБУВО «ГАВО»;

<sup>1</sup> Величина  $S$  подлежит округлению до ближайшего целого числа.

- учитываются при разработке предложений по улучшению качества предоставляемых услуг.

5.2. Отчет о результатах проведения мониторинга предоставляется в Министерство финансов Владимирской области, а также подлежит размещению на официальном сайте ГБУВО «ГАВО».

Приложение № 1  
к Методике  
оценки качества оказания  
услуг, предоставляемых  
в читальном зале  
ГБУВО «ГАВО»

Форма

<b>Анкета</b> <b>для проведения мониторинга качества услуг, предоставляемых в читальном зале</b> <b>государственным бюджетным учреждением Владимирской области</b> <b>«Государственный архив Владимирской области»</b> <b>(ГБУВО «ГАВО») в 20__ году</b>		
<p>Мы изучаем уровень качества услуг, предоставляемых в читальных залах ГБУВО «ГАВО», в целях их совершенствования, повышения уровня качества, доступности и удобства предоставления.</p> <p>В связи с этим просим Вас принять участие в опросе.</p> <p>Результаты исследования будут размещены на официальном сайте ГБУВО «ГАВО».</p> <p>Все вопросы предполагают обязательное наличие ответа. В одних вопросах Вам следует выбрать вариант ответа (либо несколько вариантов), поставив знак «V» напротив варианта (вариантов) ответа. В ответах на некоторые вопросы Вы должны самостоятельно написать свой ответ.</p> <p>Заранее благодарим Вас за Ваши ответы.</p>		
№ п/п	Содержание вопроса	Ответ
1.	<b>Фамилия, имя, отчество (при наличии)</b>	
2.	<b>Ваш возраст</b>	<input type="checkbox"/> до 18 лет <input type="checkbox"/> 18-30 лет <input type="checkbox"/> 30-45 лет <input type="checkbox"/> 45-60 лет <input type="checkbox"/> 60-80 лет <input type="checkbox"/> старше 80 лет
3.	<b>Ваш уровень образования</b>	<input type="checkbox"/> среднее общее <input type="checkbox"/> среднее профессиональное <input type="checkbox"/> высшее профессиональное
4.	<b>Наличие ученой степени, ученого звания</b>	<input type="checkbox"/> да

		<hr/> (вид ученой степени/ученого звания) <hr/>
		<input type="checkbox"/> нет
5.	<b>Тип занятости</b>	<input type="checkbox"/> Студент (неработающий/работающий нужное подчеркнуть) <input type="checkbox"/> Работающий по найму <input type="checkbox"/> Пенсионер (неработающий/работающий нужное подчеркнуть) <input type="checkbox"/> Безработный <input type="checkbox"/> Самозанятый
6.	<b>Тематика Вашей работы в читальном зале в 20__ году</b> (отметьте один или несколько пунктов (при необходимости))	<input type="checkbox"/> Генеалогия <input type="checkbox"/> Краеведение <input type="checkbox"/> Другое В случае выбора «Другое» указать тематику <hr/>
7.	<b>Цель Вашей работы в читальном зале</b> (отметьте один или несколько пунктов (при необходимости))	<input type="checkbox"/> Учебная деятельность <input type="checkbox"/> Научная деятельность <input type="checkbox"/> Профессиональная деятельность <input type="checkbox"/> Коммерческая деятельность <input type="checkbox"/> Личное увлечение
8.	<b>С какого времени (года) посещаете читальный зал архива</b>	
9.	<b>Удовлетворяет ли Вас степень информирования пользователей о порядке использования архивных документов и режиме работы читальных залов?</b>	<input type="checkbox"/> Удовлетворяет полностью <input type="checkbox"/> Удовлетворяет частично <hr/> (указать причину) <input type="checkbox"/> Не удовлетворяет <hr/> (указать причину)
10.	<b>Удовлетворяет ли Вас процесс записи в читальный зал?</b>	<input type="checkbox"/> Удовлетворяет полностью <input type="checkbox"/> Удовлетворяет частично



		<hr/> (указать причину)	
		<input type="checkbox"/> Не удовлетворяет	
		<hr/> (указать причину)	
11.	Удовлетворяет ли Вас график работы читальных залов?	<input type="checkbox"/> Удовлетворяет полностью <input type="checkbox"/> Удовлетворяет частично	
		<hr/> (указать причину)	
		<input type="checkbox"/> Не удовлетворяет	
		<hr/> (указать причину)	
12.	Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания и степень доступности документов в читальных залах? (да/нет):	Да	Нет (с указанием причины)
	- консультирование (полнота полученной информации)		
	- вежливость, компетентность работников читального зала		
	- предоставление справочно-поисковых средств (описи, базы данных (БД), каталоги, указатели и др.)		
	- своевременность предоставления документов		
	- качество предоставленных копий архивных документов		
13.	Удовлетворяют ли Вас условия работы, созданные для пользователей (освещение, количество посадочных мест, удобство сидений, размеры мебели, техническое оснащение, тишина, вентиляция, чистота и т.д.)	<input type="checkbox"/> Удовлетворяет полностью <input type="checkbox"/> Удовлетворяет частично	
		<hr/> (указать причину)	
		<input type="checkbox"/> Не удовлетворяет	
		<hr/> (указать причину)	
14.	Оцените качество работы читальных залов в целом		

	<b>по 10-балльной шкале (дайте объяснение Вашей оценке)</b>	
15.	<b>Ваши предложения по улучшению работы читального зала</b>	
16.	<b>Пользуетесь ли Вы Личным кабинетом на сайте архива?</b>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
17.	<b>Какими разделами Личного кабинета Вы пользуетесь?</b> (отметьте один или несколько пунктов (при необходимости))	<input type="checkbox"/> платный доступ к отсканированным делам <input type="checkbox"/> запись в читальный зал <input type="checkbox"/> заказы на копирование документов <input type="checkbox"/> запросы в архив <input type="checkbox"/> требования на выдачу дел для работы в читальном зале
18.	<b>Оцените удобство пользования Личным кабинетом</b>	<input type="checkbox"/> Удовлетворяет полностью <input type="checkbox"/> Удовлетворяет частично <hr/> (указать причину) <input type="checkbox"/> Не удовлетворяет <hr/> (указать причину)
19.	<b>Оцените техническую работу Личного кабинета</b>	<input type="checkbox"/> Удовлетворяет полностью <input type="checkbox"/> Удовлетворяет частично <hr/> (указать причину) <input type="checkbox"/> Не удовлетворяет <hr/> (указать причину)
20	<b>Оцените качество работы Личного кабинета в целом по 10-балльной шкале (применительно к вышеуказанным разделам). Дайте объяснение Вашей</b>	

	<b>оценке</b>	
21.	<b>Ваши предложения по улучшению функционала Личного кабинета (применительно к вышеуказанным разделам)</b>	
22.	<b>В каких других архивах Вы пользуетесь Личным кабинетом для обеспечения работы в читальном зале?</b>	
	Дата заполнения анкеты	Подпись

Я, \_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

согласен на обработку моих персональных данных, указанных в анкете, в рамках мониторинга качества услуг, предоставляемых в читальном зале ГБУВО «ГАВО», в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ (дата)