УДК 930.25:338.46]:005.336.3

**Бойко Віта Федорівна**,

ORCID <https://orcid.org/0000-0002-5725-9641>

кандидатка історичних наук, старша дослідниця,

заступниця директора з наукової роботи,

Український науково-дослідний інститут

архівної справи та документознавства,

Київ, Україна

е-mail: vitaminzik5@gmail.com

**Розроблення методики оцінювання**

**якості надання архівних послуг (сервісів)**

Охарактеризовано розроблення Методики оцінювання якості надання послуг (сервісів) архівними установами України.

*Ключові слова*: архівна послуга (сервіс), оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів), Методика, архівна установа, користувач.

Одним із пріоритетних напрямів діяльності архівних установ України, зокрема в умовах воєнного стану, є забезпечення доступу громадян до інформації документів Національного архівного фонду (далі – НАФ), надання архівних послуг (сервісів), зокрема в режимі онлайн, забезпечення їхньої якості та вдосконалення доступності для користувачів.

Архівні установи мають періодично здійснювати оцінювання якості надання послуг (сервісів) для отримання об’єктивної інформації щодо їхньої якості. Однак важливою проблемою наразі є відсутність сучасної системи критеріїв оцінювання якості та ефективності послуг (сервісів), що надають архівні установи. Тому актуальним завданням стало розроблення Українським науково-дослідним інститутом архівної справи та документознавства Методики оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів) (далі – Методика).

Методику розроблено відповідно до вимог Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» [1], Правил роботи архівних установ України [3], Порядку користування документами Національного архівного фонду, що належать державі, територіальним громадам [4], Порядку виконання архівними установами запитів юридичних та фізичних осіб на підставі архівних документів та оформлення архівних довідок (копій, витягів) [5], Переліку платних послуг, які можуть надаватися архівними установами, що утримуються за рахунок бюджетних коштів [2].

У Методиці визначено методи, критерії та показники оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів), їх застосування, а також порядок організації моніторингу якості надання архівних послуг (сервісів).

Архівні установи України надають послуги (сервіси) фізичним та юридичним особам відповідно до нормативно-правових актів і нормативних документів, що визначають їх перелік, умови та особливості виконання.

Важливо, щоб у своїй діяльності архівні установи керувалися чинною нормативно-правовою базою та дбали про те, щоб користувачі були максимально задоволеними після звернення до архівної установи. Саме тому потрібно здійснювати оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів) на основі сформованих критеріїв та встановлених для них якісних або кількісних показників.

Основними критеріями оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів) є: результативність, своєчасність, доступність архівних послуг (сервісів), зручність, відкритість, повага до користувача архівної установи, професійність працівників архівної установи, дотримання ними вимог нормативних документів під час надання архівних послуг (сервісів), корисність наданої користувачу інформації або відповідність чи невідповідність наданої інформації інформаційній потребі користувача.

Основними методами оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів) є проведення соціологічних досліджень (опитувань, анкетувань тощо) серед користувачів архівної установи. Метою таких досліджень є визначення очікувань користувачів архівних послуг (сервісів), що стають підставою для оцінювання якості їх надання.

Показники оцінювання якості надання архівних послуг (сервісів) складають інформаційну основу моніторингу, що здійснюється з метою оцінювання стану якості надання архівними установами послуг (сервісів) та основним завданням якого є формулювання певних висновків і рекомендацій щодо поліпшення якості надання архівних послуг (сервісів).

Методика містить рекомендації щодо проведення різних видів опитувань користувачів, підготовки анкет для опитувань, опрацювання результатів анкетних опитувань.

У додатках до Методики наведено примірні анкети та картки зворотного зв’язку щодо оцінювання користувачами якості надання архівними установами послуг (сервісів)

Методика стане важливою складовою управління архівною справою, сприятиме підвищенню ефективності роботи архівних установ, удосконалить процес надання архівних послуг (сервісів) і наблизить рівень їхньої якості до потреб користувачів, що є значущим та пріоритетним завданням у роботі архівних установ України.

**Vita Boiko**

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5725-9641>

Candidate of Historical Sciences,

Senior Research Associate,

Deputy Director

Ukrainian Research Institute of Archival Affairs

and Records Management

Kyiv, Ukraine

е-mail: [vitaminzik5@gmail.com](mailto:vitaminzik5@gmail.com)

**DEVELOPMENT OF METHODOLOGY FOR EVALUATION**

**QUALITY OF ARCHIVAL SERVICES (SERVICES) PROVISION**

The development of the Methodology for assessing the quality of services provided by archival institutions of Ukraine is characterized.

*Keywords:* archival service, quality assessment of archival services, Methodology, archival institution, user.