

О работе отдела Исполнения социально-правовых запросов

Получение информации, необходимой для защиты личных интересов граждан является их неотъемлемым конституционным правом, поэтому исполнение запросов граждан является важнейшей государственной функцией, выполнение которой возложено на архив. Первостепенное значение, в том числе и для нашего архива, приобретает работа по исполнению запросов социально-правового характера, по результатам которой гражданам (заявителям) предоставляются оформленные в установленном порядке архивные справки, выписки или копии архивных документов, связанные с их социальной защитой, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также реализацию прав граждан на получение льгот и гарантий в соответствии с действующим российским законодательством.

Постоянный рост запросов социально-правового характера, поступающих в государственные архивы, наблюдаемый в последние годы, обусловлен прежде всего увеличением объема документов по личному составу, поступивших на хранение в государственные архивы от ликвидированных и реорганизованных организаций и предприятий, а также внесением в этот период многих изменений и дополнений в нормы действующего законодательства по вопросам социального обеспечения и возникшей необходимостью представления в органы социального обеспечения дополнительных справок, подтверждающих право граждан на те, или иные социальные льготы и компенсации.

Тематика поступающих в архив запросов различна: о подтверждении трудового стажа, размерах заработной платы, трудового стажа во время Великой Отечественной войны 1941-1945гг, несчастных случаях на производстве, получении образования, а также подтверждающих работу в особых условиях труда и т.д. Наиболее часто поступают запросы о подтверждении стажа и размера начисленной заработной платы. Таким образом, за 9 месяцев 2012 г. в ГКУ РХ «Национальный архив» поступило 4478 запросов. Из них 2627 о подтверждении трудового стажа, 1410 о подтверждении размеров начисленной заработной платы, 262 о подтверждении стажа работы с особыми условиями труда.

В сравнении с предыдущими годами динамика поступления запросов социально-правового характера выглядит следующим образом:

Динамика поступления запросов социально-правового характера за 2007-2012гг.

характер запроса/год	поступление запросов социально-правового характера					
	2007	2008	2009	2010	2011	январь-сентябрь 2012
стаж	1346	2002	2342	3323	3452	2627
л/стаж	319	326	405	384	339	262
з/пл	1408	1538	1912	2118	2004	1410
переименование	132	171	98	348	65	22
всего	5249	4136	4875	6430	6150	4478

Таким образом, в предыдущие годы наблюдался значительный рост поступающих запросов, в 2010 году он достиг наибольшего показателя, в 2011г. этот показатель был несколько ниже, но оставался стабильно высоким, по прогнозным показателям на конец 2012г. предполагается также высокий % поступивших на исполнение запросов. Статистика показывает постоянный рост запросов о подтверждении трудового стажа граждан и размерах начисленной заработной платы. Исходя из данных таблицы видно снижение поступивших запросов о переименовании организаций, это связано с тем, что в

предыдущие годы граждане часто не запрашивали справки о подтверждении стажа работы, достаточно было только справок о переименовании организации. На сегодняшний день справки о переименовании организаций прикладываются ко всем запросам, это требование отделений пенсионного фонда. Таким образом, можно говорить о росте этого показателя.

Стабильно высоким остается процент поступающих непрофильных запросов. Так за 9 месяцев текущего года в архив поступило 111 непрофильных запросов, которые были перенаправлены по месту хранения запрашиваемых документов. Кроме того гражданам и организациям было направлено 44 рекомендательных письма о местонахождении разыскиваемых организаций.

Также наблюдается постоянный рост запросов, исполненных с отрицательным результатом, это связано, прежде всего, с неполнотой состава поступивших на государственное хранение документов, а также отсутствием запрашиваемых документов в архиве. Только в 2012г. с отрицательным результатом было исполнено 923 запроса, это 21 % от общего числа поступивших запросов социально-правового характера.

В соответствии с действующим законодательством срок исполнения запроса по документам архива не должен превышать 30 дней с момента регистрации данного запроса. В редких случаях и только с разрешения руководства архива этот срок может быть при необходимости продлен, но не более чем на 30 дней. Об этом в обязательном порядке уведомляется заявитель. Все поступившие в ГКУ РХ «Национальный архив» запросы исполняются в строгом соответствии с законом, сроки их исполнения не нарушаются.

С июля 2011г. между архивом и отделениями пенсионного фонда Республики Хакасия осуществляется электронное взаимодействие посредством выделенной электронной линии VipNet klient. За 2011г. 41 запрос поступил в электронном виде. В текущем году работа по межведомственному взаимодействию значительно активизировалась. Только за 9 месяцев 2012г. по электронной почте был отправлен 761 запрос, что составляет 17 % от общего числа всех поступивших запросов социально-правового характера. Необходимо отметить, что электронный документооборот между архивом и отделениями пенсионного фонда позволяет не только сократить сроки исполнения запросов, но и осуществлять обмен документами без непосредственного участия граждан. Все это улучшает качество обслуживания населения.

В первом полугодии 2012 года в архиве проводился мониторинг качества обслуживания населения с целью определения уровня удовлетворенности населения качеством архивных услуг, а также определения мер по усовершенствованию работы учреждения. Проведенное исследование показало, что граждане удовлетворены качеством услуг, предоставляемых архивом, большинство из них предварительно обращаются в Пенсионный фонд за консультацией и хотят, чтобы сотрудники Пенсионного фонда самостоятельно делали запросы в архив и другие учреждения. Это еще раз подтверждает необходимость развития и усовершенствования электронного документооборота.

Кроме того, в отделе ведется постоянная работа по созданию и наполнению электронных баз данных, позволяющих сократить время поиска необходимой для исполнения запросов информации и облегчить труд специалистов, занятых исполнением запросов. Совершенствуется база данных Регистратор, позволяющая не только вести учет и регистрацию поступающих в архив запросов, но и дает возможности для более быстрого поиска и обработки запросов, а также более широкие возможности оказания консультативной помощи гражданам и учреждениям.

Таким образом, можно говорить о положительных результатах работы отдела социально-правовых запросов ГКУ РХ «Национальный архив», о стабильно высоких показателях поступления/исполнения запросов.