

«Практика предоставления государственных услуг ГКУ РХ «Национальный архив» и информационное взаимодействие в ходе их предоставления».

Ключевые слова: Республика Хакасия, государственные услуги, электронное взаимодействие.

В данной статье ставится задача осветить практику предоставления государственных услуг Государственным казенным учреждением Республики Хакасия «Национальный архив» и информационное взаимодействие в ходе их предоставления с территориальными отделениями и управлениями Пенсионного фонда Республики Хакасия, а также с Многофункциональным центром Республики Хакасия. Автором отмечено преимущество работы в электронном формате.

В соответствии с законодательными актами Российской Федерации и Республики Хакасия Государственное казенное учреждение Республики Хакасия «Национальный архив» (далее по тексту Национальный архив) оказывает бесплатные и платные услуги юридическим и физическим лицам. В перечень основных услуг Национального архива входят: предоставление архивных документов пользователям в читальных залах архива; изготовление и предоставление копий архивных документов по запросам юридических и физических лиц; проведение архивом обзорных и тематических экскурсий; оказание организациям-источникам комплектования архива организационно-методической помощи; исполнение социально-правовых, генеалогических и тематических запросов, в том числе выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей.

Ежегодно Национальный архив в соответствии с планом работ комплектуется архивными документами организаций-источников комплектования, ликвидированных организаций и физических лиц в среднем до 3,0 тыс. ед. хранения. Из них, примерно 1,0 тыс. ед. хранения составляют документы ликвидированных учреждений и физических лиц. В свою очередь, массив документов, поступающих от ликвидированных юридических лиц, примерно на 80% состоит из документов по личному составу, которые имеют большое социально-правовое значение, обеспечивающее социальные гарантии граждан (подтверждение периодов обучения, трудового стажа, заработной платы при начислении пенсий, а также льгот и компенсаций, предусмотренных законодательством Российской Федерации).

В связи с социально-правовой направленностью большинства поступающих запросов, основную группу заявителей составляют люди в возрасте от 55 лет (70%), категория заявителей в возрасте от 30 до 55 лет составляет 20%, самой малочисленной является категория пользователей в возрасте до 30 лет (10%) от общего числа посетителей.

Динамика поступления запросов социально-правового характера показывает, что ежегодно идет увеличение количества запросов примерно на 5-10%, за последние 5 лет их количество увеличилось по сравнению с 2009г. почти в 2 раза. Всплеск поступления запросов отмечен в 2015 году, тогда количество исполненных запросов составило 8771, по сравнению с 2009 годом количество запросов в 2015 году выросло почти на 80%. В 2016-2017 годах наблюдался небольшой спад, а в 2018 году показатель снова стал расти и достиг 7833 запросов.

Динамика поступления запросов социально-правового характера представлена ниже.



Организация исполнения государственной услуги по предоставлению информации гражданам, организациям и общественным объединениям на основе документов Архивного фонда Республики Хакасия и других архивных документов, в том числе выдаче копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей, включает в себя организацию исполнения поступающих в Национальный архив от российских и иностранных пользователей социально-правовых запросов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, получение льгот и компенсаций, а также тематических запросов о предоставлении информации по определенной проблеме, теме, событию, факту, в том числе копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей.

Предоставление государственных услуг в Национальном архиве ведется несколькими способами: при личном обращении граждан непосредственно в архив, при обращении через Многофункциональный центр Хакасии, при обращении посредством почтового или электронного отправления, через интернет-сайт Национального архива, через Портал государственных слуг. В ходе исполнения обращений граждан Национальный архив взаимодействует с территориальными органами Пенсионного фонда России,

Многофункциональным центром Хакасии, Центром занятости населения, Управлением социальной поддержки населения и другими организациями.

Взаимодействие с территориальными органами Пенсионного фонда России происходит в электронном виде. С 2010 года между Национальным архивом и Отделением Пенсионного фонда Хакасии было подписано «Соглашение об информационном взаимодействии между отделением Пенсионного фонда Российской Федерации и органом управления архивным делом субъекта Российской Федерации» (Республикой Хакасия). Цель Соглашения – организация социально-правового защищенного электронного документооборота между ОПФР, территориальными органами ПФР и Национальным архивом в целях установления и выплаты пенсий и других социальных выплат гражданам. Обмен информацией (документами) социально-правового характера, необходимой для реализации гражданами своих пенсионных прав, в электронной форме с использованием средств криптографической защиты информации (СКЗИ) программного комплекса ВИПНЕТ с функциями шифрования и ЭЦП (электронной цифровой подписи). Другими словами, введение электронного документооборота с электронной цифровой подписью. Почти за 10 лет работы в электронном формате достигнуты высокие показатели: снижены сроки исполнения запросов до нескольких дней, повысилось качество исполнения запросов, обмен информацией происходит без непосредственного участия граждан.

Начиная с 2010 года электронный документооборот между Национальным архивом и Пенсионным фондом республики постоянно растет. На сегодняшний день все отделения (управления) пенсионного фонда республики работают с Национальным архивом в электронном формате, а это более 50% запросов от общего числа обращений.

С 1 сентября 2014 года Национальный архив реализует предоставление государственной услуги по социально-правовым вопросам через «единое окно». С сентября 2014 года начато взаимодействие с Государственным автономным учреждением Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия», посредством которого граждане имеют возможность получить архивные справки, копии и выписки, без обращения в архивное учреждение. На сегодняшний день около 30% запросов поступают через Многофункциональный центр Хакасии. Межведомственное взаимодействие осуществляется только в электронном формате.

Электронный документооборот позволяет упростить получение заявителями государственных услуг, делает обслуживание населения более качественным и доступным, сокращает сроки исполнения запросов (сокращается время на пересылку и материальные затраты на почтовые расходы). Кроме того, отмечается сокращение количества граждан, обратившихся лично в архивные учреждения, а, следовательно, сокращение времени, затраченного на личный прием граждан у сотрудников архива, и, как следствие, увеличение количества рабочего времени специалистов на другие виды работ.

В соответствии с Указами Президента, Постановлениями Правительства Российской Федерации и Правительства Республики Хакасия по развитию информационного общества с ноября 2012 года на официальном сайте Национального архива (www.arhivrh19.ru) функционирует Интернет-приемная.

Каждый желающий, посетив Интернет-приемную, может заполнить и отправить заявление на получение интересующей его информации. Кроме того, любой заявитель, подавший запрос в электронном виде или иным способом, через Интернет-приемную может также осуществлять мониторинг хода исполнения отправленного запроса.

С 08 июля 2013 года прием запросов и мониторинг хода их исполнения осуществляется также через Портал государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия (www.pgu.r-19.ru).

Следует отметить, что количество обращений, поступивших через Портал государственных услуг и через Интернет-приемную архива невелико, около 2%. Это связано, прежде всего, с недоверием граждан к электронным ресурсам, привычка действовать по-старинке, отдать лично в руки, а также низкой информированностью населения о возможности получения услуг в электронной форме, отсутствием возможности использования электронных ресурсов и недостаточной грамотностью населения.

На сегодняшний день более 80% запросов поступают в электронной форме по защищенным каналам связи vipNet. Преимущество работы в электронной форме - это сокращение сроков на пересылку документов, сокращение расходов на почтовые отправления, возможность быстрого уточнения запросов в случае такой необходимости, и, как следствие, повышение качества работы. К качественному показателю также можно отнести сокращение сроков исполнения запросов с нормативных 30 дней до нескольких дней.

Видовое соотношение запросов существенно не меняется. По-прежнему основная масса запросов - это запросы о подтверждении стажа работы и начисленной заработной плате, по-прежнему высок уровень запросов о подтверждении льготного стажа, наблюдается увеличение количества запросов о подтверждении получения образования, а также по подтверждению стажа работы вследствие утраты трудовых книжек.

В целях сокращения времени поиска документов ликвидированных организаций, ранее находившихся на территории республики, был создан единый межархивный справочник документов по личному составу ликвидированных организаций, находящихся на хранении в фондах государственного и муниципальных архивов Республики Хакасия. Справочник размещен на сайтах Министерства культуры Республики Хакасия и Национального архива, доступ к которому не ограничен. Межархивным справочником активно пользуются не только работники архивных учреждений Хакасии, но и специалисты Пенсионного фонда, а также граждане республики, самостоятельно осуществляющие поиск документов. Справочник содержит всю необходимую информацию о месте хранения документов ликвидированных организаций, хронологических рамках, видах имеющихся документов,

переименовании организаций. По мере необходимости справочник дополняется новой информацией.

В перспективных планах работы Национального архива – переход на межведомственное межрегиональное взаимодействие с учреждениями других регионов. Национальный архив активно работает в этом направлении.

1. Журавель Руслана Ивановна, Государственное казенное учреждение Республики Хакасия «Национальный архив», г. Абакан, e-mail: narh_19@mail.ru.