

**Практика предоставления государственных услуг
ГКУ РХ «Национальный архив» и информационное взаимодействие
в ходе их предоставления с территориальными органами
Пенсионного фонда России**

В соответствии с законодательными актами Российской Федерации и Республики Хакасия Государственное казенное учреждение Республики Хакасия «Национальный архив» оказывает бесплатные и платные услуги юридическим и физическим лицам. В соответствии с Регламентом 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;
- 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 ГКУ РХ «Национальный архив» в соответствии с планом работы комплектуется архивными документами организаций-источников комплектования, ликвидированных организаций и физических лиц в среднем до 3,0 тыс. ед. хранения. Из них, примерно 1,5 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.

На 1 января 2015 года в Национальном архиве хранится более 280 тысяч единиц хранения, из них более 85 тысяч это документы по личному составу.

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

Динамика поступления запросов социально-правового характера показывает, что ежегодно идет увеличение количества запросов примерно на 15 - 20%, за последние 5 лет их количество увеличилось по сравнению с 2009 г. почти в 2 раза.

Предоставление государственных услуг в ГКУ РХ «Национальный архив» ведется несколькими способами:

- при личном обращении граждан через ГАУ МФЦ Хакасии,
- при обращении посредством почтового или электронного отправления,
- через УПФР,
- через сайт Национального архива (через Интернет-приемную),
- через Портал государственных слуг.

Большая часть запросов социально-правового характера поступает на электронных носителях.

В ходе исполнения обращений граждан архив взаимодействует с территориальными органами пенсионного фонда России, ГАУ МФЦ Хакасии,

Центром занятости населения, Управлением социальной поддержки населения и другими организациями.

За 2014 год в отдел исполнения социально-правовых запросов поступило на исполнение около 8 тысяч запросов, из них 55% по выделенной электронной линии VipNet, 17% посредством почтовых отправок, 8% через МФЦ (за 4 месяца) и 19% запросов – это запросы граждан обратившихся в учреждение лично, 1% - через интернет-сайт. Хочу отметить, что на диаграмме за 2014г. показано количество запросов поступивших из Многофункционального центра за 4 месяца работы, а остальные показатели приведены за год.

В 2015 году соотношение несколько изменилось: 55% электронные отправления, 14% почтовые отправления, 29% через МФЦ, 1% граждан обратились лично. Количество запросов поступивших через Интернет-приемную Национального архива составляют 1% .

За 6 месяцев работы текущего года показатели существенно не изменились.

С 1 сентября 2014 г. Государственное казенное учреждение Республики Хакасия «Национальный архив» реализует предоставление государственной услуги по социально-правовым вопросам через «одно окно». С сентября 2014г. было начато взаимодействие с Государственным автономным учреждением Республики Хакасия «Многофункциональный центр организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Хакасия», посредством которого физические и юридические лица имеют возможность получить архивные справки, копии и выписки, без обращения в архив. (для граждан такое взаимодействие намного удобнее, т.к. Национальный архив располагается в непригодном помещении, это 3-й этаж промышленного здания без лифта, личный прием граждан осуществлялся 2 раза в неделю по 4 часа, не было комфортных условий ожидания в очереди, а в многофункциональном центре граждане имеют возможность получить эту услугу 6 дней в неделю с 8 до 19 часов без обеда, имеются комфортные условия для получения услуги, существует электронная очередь, запись на удобное время, а также возможность выезда специалиста на дом).

На сегодняшний день около 30% запросов поступают через ГАУ МФЦ Хакасии. Взаимодействие с МФЦ осуществляется как в электронном виде, так и на бумажных носителях, посредством курьерской доставки, удаленные отделения МФЦ (на сегодняшний день это 12 пунктов в Сорске, Саяногорске, Таштыпе, Абазе и Абакане) работают с нами только в электронном формате).

В соответствии с Указами Президента, Постановлениями Правительства Российской Федерации и Правительства Республики Хакасия по развитию информационного общества с ноября 2012 года на официальном сайте ГКУ РХ «Национальный архив» (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).

Как уже отмечалось ранее, больше половины всех поступающих в архив запросов, поступают из пенсионных фондов. Только за 2014 год 69% от числа всех поступающих в Архив запросов социально-правового характера, это запросы, поступившие от Пенсионного фонда. Среди них большая часть - это, конечно, запросы от Пенсионного фонда республики.

С 2010 года в Национальном архиве взаимодействие с Территориальными органами пенсионного фонда России осуществляется в соответствии с «Соглашением об информационном взаимодействии между отделением пенсионного фонда Российской Федерации и органом управления архивным делом субъекта РФ» (т.е. РХ) по защищенным каналам связи с использованием электронной цифровой подписи.

За 5 лет работы в электронном формате достигнуты высокие показатели: снижены сроки оказания услуги (сокращается время на пересылку документов по почте; ответ на запрос напрямую попадает к исполнителю, минуя службу делопроизводства в организации), повысилось качество оказания государственных услуг (за счет работы в режиме реального времени со специалистами пенсионного фонда, которые запрашивают только необходимую информацию, в то время как граждане при личном обращении зачастую запрашивают лишнюю информацию), обмен документами происходит без непосредственного участия граждан.

Начиная с 2010 года электронный документооборот между Архивом и Пенсионным фондом Республики Хакасия постоянно растет. На сегодняшний день все отделения пенсионного фонда республики работают с нами через программу VipNet 87 % запросов от сотрудников Пенсионного фонда поступают в электронном виде. К сожалению, запросы из других регионов поступают на бумажных носителях, что значительно увеличивает не только материальные затраты, но и время на пересылку документов по почте.

Повторю, что взаимодействие в электронной форме позволяет упростить получение заявителями государственных услуг, делает обслуживание населения более качественным и доступным, сокращает сроки исполнения запросов, кроме того, сократилось количество граждан, обратившихся лично в архивные учреждения, а, следовательно, сократилось время, затраченное на личный прием граждан и у сотрудников архива.

Таким образом, для граждан в Республике Хакасия созданы все условия для получения государственной услуги на достаточно высоком уровне. Но есть и нерешенные вопросы. На сегодняшний день существует проблема дублирования запросов, когда запрос поступает непосредственно от гражданина через МФЦ, в котором он не может четко сформулировать свою просьбу и запросить действительно необходимую ему информацию, затем поступает запрос от специалиста пенсионного фонда по данному физическому лицу, в результате, оказывается, что большая часть запрашиваемой гражданином информации не востребована. Мы видим решение этой проблемы в исключении промежуточного звена – гражданам нет необходимости обращаться лично ни в архивное учреждение, ни в многофункциональный центр, гражданин должен вовремя обратиться в пенсионный фонд. Предлагаем развивать более тесное сотрудничество Пенсионного фонда с архивными учреждениями. И начать работу в электронном формате не только внутри своего субъекта, но и на уровне Российской Федерации.

Статистика показывает, что около 15% запросов пенсионного фонда поступает к нам из соседних регионов: Красноярского края, Кемеровской и Новосибирской областей, Республики Тыва только на бумажных носителях.

Предлагаем рассмотреть возможность заключения Соглашений об электронном взаимодействии через канал VipNet отделений пенсионного фонда и архивных учреждений на межрегиональном уровне.

Журавель Р.И., начальник отдела исполнения социально-правовых запросов ГКУ РХ «Национальный архив»