

## **Состояние и перспективы работы архивных учреждений Самарской области по предоставлению государственных (муниципальных) услуг в сфере архивного дела**

Выступление на выездном заседании коллегии управления государственной архивной службы Самарской области 25 сентября 2014 года

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» информационное обслуживание граждан и организаций всех форм собственности является одним из приоритетных направлений деятельности государственных архивов и архивных отделов администраций городских округов и муниципальных районов в Самарской области.

Постановлением Правительства Самарской области от 07.09.2011 №447 утвержден Перечень государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Самарской области, а также органами местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Самарской области. В соответствии с этим Перечнем управление государственной архивной службы, как уполномоченный орган в сфере архивного дела, является ответственным за качество предоставления 6 государственных услуг:

- информационное обслуживание пользователей в читальных залах государственных архивов Самарской области;
- исполнение социально-правовых запросов граждан Российской Федерации;
- исполнение поступающих из-за рубежа запросов российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, связанных с реализацией их законных прав и свобод;
- исполнение тематических запросов;
- экспертиза ценности документов;

- согласование инструкций по делопроизводству, номенклатур дел, положений об архивах, об объединенных архивах, о центральных экспертных комиссиях, экспертных комиссиях.

Администрациями городских округов и муниципальных районов в установленном порядке утверждены перечни государственных и муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными органами и организациями. В их числе и услуги, которые предоставляют архивные отделы и управление по делам архивов мэрии городского округа Тольятти.

Необходимо отметить, что администрации городских округов и муниципальных районов в Самарской области в законодательном порядке наделены отдельными государственными полномочиями по хранению, комплектованию, учету и использованию документов архивного фонда, отнесенных к государственной собственности Самарской области. Это означает, что услуги, предоставляемые в рамках этих полномочий, относятся к государственным услугам.

Анализ работы архивных отделов в данном направлении, который мы получили в процессе анкетирования, показал, что количество услуг, предоставляемых архивными отделами и управлением по делам архивов мэрии Тольятти, различно. Это обусловлено тем, что в соответствии с законодательством органы местного самоуправления самостоятельны в нормативном правовом регулировании реализуемых ими собственных полномочий. Картина следующая:

- архивный отдел Похвистневского района – 5 услуг;
- управление по делам архивов г.о.Тольятти, архивные отделы Пестравского, Хворостянского, Шенталинского районов и г.о. Похвистнево- по 4 услуги;
- архивные отделы Безенчукского, Камышлинского, Красноярского районов - по 3 услуги;
- архивные отделы Исаклинского, Алексеевского, Большеглушицкого, Большечерниговского, Борского, Кинельского, Кинель-Черкасского,

Кошкинского, Нефтегорского, Приволжского, Сергиевского, Ставропольского, Челно-Вершинского районов, городских округов Самара, Жигулевск, Отрадный, Октябрьск, Новокуйбышевск, Чапаевск – по 2 услуги.

Исключение составляет архивный отдел администрации Шигонского района. Здесь услуги, предоставляемые архивным отделом, пока не включены в сводный реестр муниципальных услуг, а административные регламенты находятся в стадии разработки. Этот процесс необходимо ускорить.

По содержанию услуг преобладающими являются услуги по предоставлению сведений, содержащихся в архивных фондах, а также приему на постоянное хранение документов от юридических и физических лиц.

В реестры включены также услуги по оказанию методической помощи организациям-источникам комплектования в работе с документами при их подготовке к передаче на хранение, предоставлению документов архивных отделов во временное пользование фондообразователям, правоохранительным органам для служебного использования, а также услуги по согласованию номенклатур дел, положений об архивах и экспертных комиссиях, выдаче копий архивных документов, подтверждающих имущественные права граждан.

Нормативной базой оказания государственных и муниципальных услуг являются административные регламенты, устанавливающие сроки и последовательность административных процедур и административных действий при оказании услуги. Составной частью административных регламентов является стандарт качества предоставления услуги. Эти нормативные правовые акты на областном уровне утверждены приказами управления государственной архивной службы и размещены на официальном сайте управления, что делает их доступными для любого заявителя, обращающегося в архивы.

На муниципальном уровне административные регламенты утверждены распорядительными документами глав городских округов и муниципальных районов. Регламенты и утвержденные перечни услуг также размещены на сайтах соответствующих администраций.

Важнейшей мерой повышения уровня доступности и качества государственных и муниципальных услуг, в том числе в сфере архивного дела, является переход органов государственной власти и местного самоуправления на оказание услуг в электронной форме. Этот процесс потребовал не только соответствующего уровня технической оснащенности органов государственной власти и местного самоуправления, но и профессиональной подготовки специалистов в данном направлении, создания электронных сервисов и электронных информационных ресурсов.

Федеральный закон № 210-ФЗ закрепил основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг, в числе которых возможность получения заявителем услуги в электронной форме, если это не противоречит законодательству. В свою очередь органы государственной власти и местного самоуправления, предоставляющие услуги, обязаны обеспечивать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме в рамках законодательства.

Постановлением Правительства Самарской области от 20.12.2012 года № 779 утвержден план-график перехода на предоставление государственных услуг в электронной форме и типовой план-график перехода на предоставление в электронной форме муниципальных услуг. Предельным сроком реализации закрепленных графиками мер обозначено 1 января 2014 года.

Управлением государственной архивной службы реализованы масштабные меры в этом направлении. Создана информационно-поисковая система на основе электронного ресурса архивного фонда Самарской области, которая в соответствии с постановлением Правительства Самарской области от 28 февраля 2014 года получила официальный статус

«Государственная информационная система «Архивы Самарской области». Система дает возможность пользователям электронных читальных залов Центрального государственного архива и областного государственного архива социально-политической истории получить доступ не только к справочному аппарату государственных архивов, но и непосредственно к электронной копии интересующего документа. Этой мерой реализован 5-й завершающий этап перевода в электронный вид государственной услуги «Информационное обслуживание пользователей в читальных залах государственных архивов Самарской области».

Посредством создания электронных сервисов ГИС «Архивы Самарской области» интегрирована с региональным порталом государственных (муниципальных) услуг. При условии регистрации в единой системе идентификации и авторизации (ЕСИА) пользователь получает в удаленном режиме доступ к информационной системе ГИС «Архивы Самарской области» и, соответственно, электронной копии нужного ему документа.

Оцифровка документов как важнейшая мера создания электронного ресурса, позволяющего повысить качество информационных услуг юридическим и физическим лицам, проводится в рамках областной программы «Развитие информационно-телекоммуникационной инфраструктуры Самарской области на 2012-2015 годы». Сегодня переведено в электронный вид и введено в систему 4,6% документов архивного фонда и документов по личному составу, а также 100% описей на хранящиеся в государственных архивах фонды.

С целью дальнейшего развития автоматизированной информационной системы «Архивы Самарской области» управлением государственной архивной службы подготовлены и направлены в департамент информационных технологий и связи Самарской области предложения по созданию электронного фонда пользования на документы архивного фонда до 2020 года. Наряду с государственными архивами предложения предусматривают оцифровку всего объема описей и 2% документов, хранящихся в архивных

отделах. Это позволит создать в структуре ГИС «Архивы Самарской области» компонент «Электронный муниципальный архив».

Создание электронных сервисов обусловило увеличение числа обращений граждан к архивной информации. Так в 2012 году было 32496 обращений, в 2013 году - 63923, за период с января по август 2014 года – 34716 обращений.

Количество получателей услуг в электронной форме: в 2012 году – 32349, в 2013 году – 63618, на 1 сентября 2014 года -34546.

Важная роль в повышении качества предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере архивного дела принадлежит взаимодействию архивных учреждений областного и муниципального уровней с многофункциональными центрами и Отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по Самарской области и его территориальными отделениями.

Соглашение о сотрудничестве между управлением государственной архивной службы и муниципальным автономным учреждением городского округа Самара «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг» подписано 15 ноября 2011 года. В декабре 2012 года в установленном порядке был разработан и утвержден Порядок взаимодействия управления и подведомственных государственных архивов с МФЦ города Самары при предоставлении государственной услуги «Исполнение социально-правовых запросов граждан Российской Федерации». Оба этих документа закрепили порядок электронного взаимодействия, что в полной мере соответствует требованиям ст.5 Федерального Закона №210 – ФЗ, а также требованиям Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601, согласно которому доля граждан, имеющих доступ к получению государственной услуги по принципу «одного окна», должна составить к 2018 году 70%.

Начальный опыт сотрудничества архивных учреждений с МФЦ рассматривался, как вы помните, и на расширенном заседании коллегии

управления 18 октября 2012 года при участии в заседании руководства МФЦ г.о. Самара. В тот период первые шаги по установлению взаимоотношений с МФЦ делали и архивные отделы. Уже были заключены соглашения о сотрудничестве с многофункциональными центрами администрациями Исаклинского, Ставропольского, Кошкинского муниципальных районов, городского округа Тольятти и целого ряда других регионов.

По состоянию на 1-е сентября 2014 года администрациями 31 городских округов и муниципальных районов заключены соглашения с МФЦ, в рамках которых работают архивные отделы. Но при этом взаимодействие осуществляется без использования ИКТ. Доставку запросов в архивные отделы и получение результатов их исполнения осуществляют курьерские службы МФЦ.

Наряду с этим в представленных анкетах отмечено, что соглашения о взаимодействии с МФЦ отсутствуют в Клявлинском, Нефтегорском, Шигонском районах и городских округах Похвистнево и Сызрань. При этом в городском округе Похвистнево и муниципальном районе Шигонский МФЦ не созданы.

Эффективность взаимодействия МФЦ и архивных отделов во многом зависит от осведомленности граждан о возможности получения справки для пенсионного обеспечения через МФЦ, избежав необходимости личного обращения в архив. Для этих целей государственные архивы и архивные отделы применяют все формы информирования: размещение стендов и объявлений в архивах со всей информацией об МФЦ, информация на сайтах, в местных газетах, личные беседы с посетителями и т.д.

Законодательные и нормативные правовые акты в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг потребовали актуализации информационного взаимодействия архивных учреждений и с Отделением Пенсионного фонда РФ по Самарской области.

Федеральным законом от 27.07.2010 № 227 –ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации ...»

внесены изменения в Федеральный закон от 17 декабря 2001 года № 173-ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» в части обязанности органов государственной власти и местного самоуправления представлять в органы пенсионного обеспечения документы, необходимые для начисления пенсий, в том числе в форме электронных документов. Для решения данной задачи 27 марта 2013 года заключено Соглашение об информационном взаимодействии в электронном виде между управлением государственной архивной службы и Отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по Самарской области. Внедрение практики электронного взаимодействия оптимизирует процедуру обслуживания граждан, повышает оперативность процесса формирования пакета необходимых документов, и, в свою очередь, сокращает поток посетителей, обращающихся в госархивы лично.

Государственные архивы и архивные отделы принимают ежегодно от ликвидированных организаций от 45 до 50 тысяч дел по личному составу. Соответственно, увеличивается из года в год и число обращений граждан, причем как в письменной форме, так и лично. Только в государственные архивы в 2012 году обратились лично 10299 граждан, в 2013 – 12260 и в первом полугодии 2014 года – 6117 человек. Нетрудно представить, какой бюджет рабочего времени затрачивается на процедуру приема.

Аналогичная картина и по архивным отделам. Мы не ставим задачу закрыть двери архивов для посетителей, это недопустимо. Но при этом заявитель должен знать, что в архив ему следует идти только после посещения отделения пенсионного фонда, т.к. нередки случаи, когда он идет в архив по собственной инициативе, не представляя четко, за какой период ему нужна справка, и будет ли она востребована при рассмотрении его документов для пенсионного обеспечения. Время, которое затрачивают специалисты госархивов на личный прием граждан, должно использоваться непосредственно на работу с запросами, что позволит сократить сроки их исполнения. Важной мерой в решении данной проблемы должно стать электронное взаимодействие территориальных отделений Пенсионного



фонда и администраций муниципальных районов и городских округов. Сейчас госархивы уже работают в этом режиме и определенные результаты есть. Если в 2012 году в государственные архивы поступило от органов пенсионного обеспечения посредством деловой почты «VipNet Client» 4 запроса (мы только начинали эту работу), то в 2013 году – уже 1925 запросов, за период январь - август 2014 года – 4779 запросов. Но и это очень низкий показатель, если учесть, что только по государственным архивам в том же 2013 году количество поступивших запросов составило 21715, из них в электронной форме только 1925, что меньше 9%.

В данном направлении необходимо работать и архивным отделам. Здесь также основной поток составляют заявления, поступившие от граждан, обратившихся в архивы лично.

Анализ представленных анкет показал, что сегодня уже большинство архивных отделов оснащены КСПД и программным комплексом «VipNet Client». (Отсутствует такое оснащение в архивных отделах Богатовского, Большеглушицкого, Ставропольского, Сызранского районов и городских округов Тольятти и Сызрань). Однако проект соглашения о взаимодействии администрации и Отделения Пенсионного фонда РФ по Самарской области разработан только в Самаре. Думаю, что совместно с Отделением Пенсионного фонда РФ по Самарской области мы должны решать эту проблему. Очень надеюсь, что эту проблему услышат и присутствующие на заседании руководители аппаратов администраций.

Управлением государственной архивной службы проведен мониторинг 2-х государственных услуг: «Обслуживание пользователей в читальных залах государственных архивов» (2012год) и «Исполнение социально - правовых запросов граждан Российской Федерации». Данная услуга является наиболее массовой и социально востребованной, в связи с чем ее мониторинг проведен дважды - в 2013 и 2014 годах. Кроме того, сравнение результатов позволяет выявить тенденции качественных показателей и имеющихся недостатков. На вопросы анкеты в 2013 году ответили 378 респондентов, в 2014 году - 376

респондентов, которые в целом положительно оценили уровень доступности услуг и качество их предоставления. Не было выявлено фактов нарушения требований административного регламента и стандарта качества предоставления услуг. Качеством предоставления услуги удовлетворены 94,1% респондентов, 92% отметили комфортность помещения, где идет прием граждан. Среднее время ожидания в очереди при подаче заявления составило 14,5 минуты, что соответствует уровню требований Указа Президента РФ от 12 мая 2012 года № 601.

Наряду с этим по ряду показателей результаты мониторинга услуги «Исполнение социально - правовых запросов граждан Российской Федерации» 2014 года ниже аналогичных показателей 2013 года. Срок ожидания результатов услуги в 2013 году составлял 23,5 дня, в 2014 – 24,5 дня, снижен показатель по ГАЛС. В этом же госархиве возросло время ожидания в очереди с 10,7 мин в 2013 г. до 14,98 мин. в 2014 году.

Снизился уровень удовлетворенности получателей услуги внимательностью и вежливостью сотрудников госархивов: 2013 г. – 100%, в 2014 г. – 97,3%. Снизилась показатели по удовлетворенности сроками получения результатов услуги: 23,7% опрошенных граждан получили услугу в сроки, превышающие 30 дней. Увеличилось среднее время ожидания в очереди, не смотря на то, что оно не превышает 15 минут. Высказывались нарекания относительно комфортности мест приема посетителей, в частности - отсутствие кондиционеров, питьевой воды, недостаточность освещения. Это все те сигналы, над которыми надо целенаправленно работать.

С целью контроля за качеством предоставления услуг архивными отделами осуществляются проверки специально созданными комиссиями и рабочими группами (м.р. Безенчукский, Большеглушицкий, Иса克林ский, Нефтегорский, Ставропольский, Хворостянский, Шенталинский, г.о. Жигулевск, Чапаевск), проверки со стороны прокуратур, заслушиваются

еженедельные доклады об оказании услуг на оперативных совещаниях у глав администраций.

Администрациями городских округов Новокуйбышевск и Октябрьск изданы распоряжения о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

Администрация м. р. Красноярский разрабатывает Порядок проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг. Этот опыт заслуживает внимания и, думаю, будет полезен другим регионам, т.к. анонимный опрос в форме анкет дает наиболее объективную оценку работе архивных отделов на данном участке, позволяет выявить недостатки и принять меры по их устранению.

Качество предоставляемых услуг, в том числе в сфере архивного дела, - основной критерий оценки эффективности нашей работы. В соответствии с постановлением Губернатора Самарской от 30 октября 2012 года №170 «Об утверждении перечня значений показателей социально-экономического развития Самарской области на период с 2012 по 2020 год» показателями качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг для архивных учреждений являются: уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления услуг (2018г. -90%), доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (2018 год-70%), среднее время ожидания в очереди при обращении за получением государственной (муниципальной) услуги (2014 г.-15 минут). Усилия государственных архивов и архивных отделов должны быть сосредоточены на выполнении этих задач.

Зам. руководителя управления  
государственной архивной службы  
Самарской области

Р.Ф.Пантюхина