

Об электронном взаимодействии архивного отдела Администрации Немецкого национального района с территориальными органами ПФР

Организация рассмотрения и исполнение обращений граждан – одна из основных государственных и муниципальных услуг органов управления архивным делом субъектов Российской Федерации, государственных и муниципальных архивов.

В соответствии с рекомендациями Росархива, Соглашением об обмене документами в электронном виде от 23 мая 2011 года между Управлением Алтайского края по культуре и архивному делу и Отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по Алтайскому краю был согласован порядок обмена документами и введена в эксплуатацию система социально-правового защищенного электронного документооборота между территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации, КГКУ «Государственный архив Алтайского края» и муниципальными архивами края. Обмен файлами осуществляется с помощью программного обеспечения VipNet Client «Деловая почта».

В рамках электронного взаимодействия с Отделениями Пенсионного фонда России по Алтайскому краю архивным отделом Немецкого национального района в 2015 году была приобретена рабочая станция с программным обеспечением VipNet Client (расходы составили около 10000 рублей) и подключен безлимитный интернет. Сканирующее оборудование дополнительно не приобреталось, для работы используется имеющееся с 2012 года многофункциональное устройство Canon (сканер + ксерокс).

Отметим положительные стороны электронного взаимодействия, которые позитивно влияют на качество исполнения услуг по информационному обеспечению граждан и юридических лиц:

- обработка запросов и информационных писем, направляемых и получаемых по VipNet Clienty осуществляется по оптимальному маршруту, что позволяет обеспечить безбумажный документооборот, т.е. происходит

экономия материалов и ресурсов, сокращаются расходы на почтовые услуги и канцелярские принадлежности;

- значительно сокращается время прохождения документов от органов ПФР в архивный отдел и в обратном направлении;

- экономится время на обработку, регистрацию и поиск документа;

- в программе ведутся входящие и исходящие журналы, что позволяет контролировать историю событий: всегда есть возможность быстро отследить какие документы были получены от отделений ПФР и какие были отправлены.

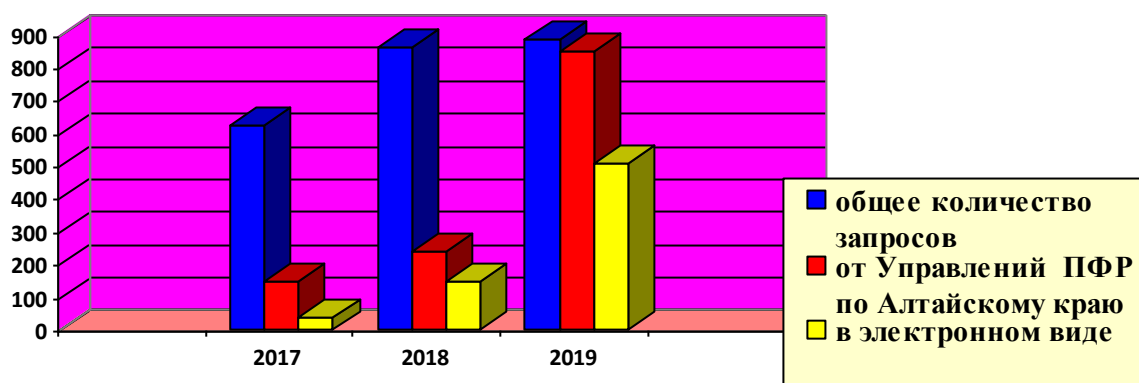
Таким образом, обмен информацией между учреждениями Пенсионного фонда России и архивными органами в электронном виде – в режиме удаленного доступа – значительно упрощает порядок получения заявителем услуги, делает обслуживание граждан более качественным и доступным, сокращает сроки исполнения запросов, и значительно снижает количество граждан, приходящих в архивы на личный прием.

Но, несмотря на внедрение системы электронного документооборота, по-прежнему значительный объем запросов поступает в архивный отдел традиционным способом на бумажных носителях (по почте или при личном приеме), в том числе и от Отделений Пенсионного фонда России по Алтайскому краю, с которыми налажено электронное взаимодействие. И основная причина этого «человеческий фактор» – нежелание некоторых управлений ПФР по краю удостовериться, имеется ли в нашем архивном отделе программное обеспечение VipNet Client.

Динамика развития.

В первый год по системе защищенного канала связи в архивный отдел Немецкого национального района Алтайского края поступило всего 12 обращений. В дальнейшем, по мере освоения программного комплекса, количество запросов, поступивших и отправленных по системе защищенного канала связи ежегодно увеличивалось.

Так, в 2017 году общее количество запросов, поступивших в архивный отдел – 623, из них от управлений ПФР по краю поступило 146 запросов (что составляет 23%), из которых всего 39 по VipNet Client (6% от общего объема); в 2018 году общее количество запросов – 861, из них от управлений ПФР по краю поступил 241 запрос (что составляет 28%), из которых только 91 по VipNet Client (11% от общего объема); в 2019 году общее количество запросов – 887, из них от ПФР по краю поступило 851 запрос (что составило уже 96%), из которых уже 510 по VipNet Client (или 57% от общего объема).



Таким образом, если в самом начале электронный документооборот играл второстепенную роль, то по мере его внедрения, к 2019 году количество запросов, поступивших в электронном виде, начинает вытеснять традиционный бумажный документооборот.

Судя по диаграмме, очевидно, что безбумажный документооборот постепенно налаживается (уже более 50% запросов исполняется в рамках электронного взаимодействия), но требует дальнейшего совершенствования и развития.

Сегодня, имея более чем четырехлетний опыт работы в этом направлении, можно сказать, что эффективность деятельности, как нашего архива, так и территориальных управлений ПФР значительно повысилась.

Но, несмотря на очевидные достоинства системы электронного документооборота, при ее эксплуатации могут возникать некоторые проблемы, а именно:

- неподготовленность материально-технической базы. Необходимо приобретение компьютерной техникой рекомендуемых параметров, либо модернизация имеющихся компьютеров;

- сложность кодирования запроса: код каждого запроса включает код подразделения Пенсионного фонда или архива, СНИЛС гражданина, дату создания документа. И так как код обрабатывается в автоматическом режиме – любая ошибка приводит к неполучению файла адресатом;

- технические сбои в работе оборудования, которые приводят к полной остановке обмена файлами и способствуют восстановлению традиционного бумажного документооборота.

Кроме того, в числе проблем, возникающих в работе архивных учреждений по электронному обмену информацией и документами с пенсионными органами, следует отметить:

- нередко в запросах указываются неполные сведения для поиска, что требует дополнительных затрат рабочего времени на поиск необходимой информации;

- имеются случаи поступления запросов о подтверждении сведений о стаже и заработной плате работников организаций, документы которых в архив на хранение не поступали;

- иногда работниками пенсионных органов предъявляются необоснованные требования к содержанию архивных справок и срокам их исполнения;

- часто из пенсионных органов поступают запросы о подтверждении трудового стажа и заработной платы за период, охватывающий 20 и более лет. Исполнение таких запросов – очень сложный и трудоемкий процесс, требующий значительного количества времени и затрудняющий выдачу справок в установленные законодательством сроки.

Вместе с тем, все проблемы, вопросы, недопонимание, возникающие порой в практической деятельности, в основном решаются оперативно, в

рабочем порядке: по телефону с исполнителями, ответственными за программное обеспечение в Отделениях ПФР.

Внедрение практики обмена электронными документами между отделениями Пенсионного фонда Российской Федерации и органами управления архивным делом субъектов Российской Федерации, несомненно, упростит получение заявителями государственных услуг, сделает обслуживание населения более качественным и доступным, сократит сроки исполнения запросов.

Переход на электронное взаимодействие с отделениями Пенсионного фонда рассматривается нами в качестве полезного и эффективного инструмента в работе архива.

И последнее. В настоящее электронное взаимодействие с пенсионными службами других регионов не налажено: как правило, запросы из других регионов направляются традиционным способом на бумажном носителе. На наш взгляд, было бы правильно, чтобы электронное взаимодействие по защищенным каналам связи было налажено не только с управлениями ПФР в городах и районах нашего края, но и с Отделениями ПФР в других регионах, а для этого, как нам представляется, необходима унификация этой работы на федеральном уровне.

Это значительно бы расширило доступ граждан к архивным ресурсам за счет использования современных технологий, повысило качество предоставляемых услуг и позволило бы оптимизировать работу архива.

Начальник архивного отдела

С.В. Шаманская