Приложение 2

к приказу Министра экономики и

бюджетного планирования

Республики Казахстан

от 25 июня 2013 года № 193

Типовая форма отчета деятельности центральных государственных органов, местных исполнительных органов областей, городов республиканского значения, столицы, районов, городов областного значения, акимов районов в городе, городов районного значения, поселков, сел, сельских округов по вопросам оказания государственных услуг

**Отчет**

**о деятельности КГУ «Государственный архив»**

**управления цифровизации и архивов Восточно-Казахстанской области**

**и его филиалов по вопросам оказания государственной услуги за 2023 год**

**1. Общие положения**

1. **Сведения об услугодателе**

КГУ «Государственный архив» управления цифровизации и архивов Восточно-Казахстанской области (далее – госархив области).

**2) Информация о государственных услугах**

Государственный архив Восточно-Казахстанской области и его филиалы оказывают одну государственную услугу «Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок» (далее – госуслуга).

Оказание госуслуги осуществлялось в соответствии с Законом Республики Казахстан «О государственных услугах» от 15 апреля 2013 года, Правилами оказания государственной услуги «Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок», утвержденными приказом Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 29 мая 2020 года № 159 с изменениями и дополнениями от 18.11.2022 № 329 и Административным процедурно-процессуальным Кодексом Республики Казахстан от 29 июня 2020 года № 350-VI.

Прием запросов от физических и юридических лиц и выдача результатов оказания государственной услуги осуществлялись через отделы «Департамента центра обслуживания населения» - филиалы Некоммерческого акционерного общества Госкорпорация «Правительство для граждан» по ВКО (далее Госкорпорация), веб-портал «электронного правительства» (ПЭП), Центр электронных услуг (ЦЭУ) и канцелярию услугодателя (АРМ).

За 2023 год оказано 24939 государственных услуг, из них через Государственную корпорацию "Правительство для граждан" оказано 16966 государственных услуг. В электронной форме оказано 20482 госуслуги (ПЭП, ЦОН, ЦЭУ), в частично автоматизированной форме – 4457 (АРМ).

Оказание госуслуги осуществляется на бесплатной основе.

**2. Работа с услугополучателями**

**1) Сведения об источниках и местах доступа к информации о порядке оказания государственных услуг**

В фойе госархива и его филиалов оформлены информационные стенды, где размещена вся необходимая информация о порядке оказания государственной услуги «Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок», также данная информация размещена на сайте «Государственный архив Восточно-Казахстанской области и его филиалы» (<http://e-arhiv.vko.gov/kz>) в рубрике «Государственная услуга».

**2)Мероприятия, направленные на обеспечение прозрачности процесса оказания государственных услуг (разъяснительные работы, семинары, встречи, интервью и иное)**

Для информированности населения об альтернативных способах оказания госуслуги госархивом и филиалами роздано 534 буклета и 357 памяток о получении государственной услуги «Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок» через Госкорпорацию, мобильное приложение MGOV и ПЭП.

В области разъяснительной работы филиалом Алтай проведен семинар-совещание с сотрудниками отдела района Алтай Департамента «ЦОН» - филиала НАО «Государственная корпорация» - Правительство для граждан на тему «Оказание услуги «Выдача архивных справок копий архивных документов или архивных выписок посредством ЦОН и портала электронного правительства». Были даны разъяснения о порядке приема заявлений, по заполнению формы заявления и т.д. Также филиалом подготовлен информационный видеоролик «Порядок получения архивных справок на портале Е-GOV», который размещен в социальных сетях «Facebook», «Одноклассники».

Работники Зайсанского филиала в рамках проекта районного акимата «Адал көмек» в прямом эфире выступили перед жителями Зайсанского района по вопросам оказания государственной услуги «Выдача архивных справок, копий, архивных документов или архивных выписок».

Риддерским филиалом в центре обслуживания населения - фирма НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» города Риддер проведен семинар на тему «Оказание государственной услуги «Выдача архивных справок, архивных копий или архивных выписок» через ЦОН и ПЭП». Также филиалом подготовлен информационный видеоролик по разъяснению порядка получения государственной услуги и самостоятельно разработан буклет о способах получения государственной услуги «Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок» через Портал электронного правительства с помощью одноразового пароля, Портал электронного правительства, мобильное приложение eGovMobil. Ролик и буклет размещены в социальной сети Instagram.

Усть-Каменогорским филиалом проведено 3 круглых стола для работ-ников отделов № 1, 2, 3 Департамента «ЦОН» филиала некоммерческого акционерного общества «Государственная корпорация «Правительство граждан» Восточно-Казахстанской области» на тему: «О порядке оказания государственной услуги «Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок» в электронном формате. Были затронуты вопросы обеспечения своевременной доставки результатов оказания государственной услуги в Госкорпорацию, заполнения формы заявлений согласно приложению № 1 к действующим Правилам, о видах справок, выдаваемых Усть-Каменогорским филиалам по личному составу. Так же во время круглого стола сотрудникам оказаны разъяснения о выборе соответствующего архива при подаче заявлений через ПЭП, обсуждались вопросы о правилах приема заявлений и о тесном сотрудничестве архива и госкорпорации. Сотрудникам отдела были розданы списки организаций города, которые имеют свои ведомственные архивы.

Для информированности населения об оказании государственной услуги и повышения доли услуг через портал электронного правительства опубликовано 6 статей и 1 заметка.

Госархив принял участие в ярмарке государственных услуг, проходившей на платформе Instagram. Жители Восточно-Казахстанской области в прямом эфире могли задать интересующий их вопрос о порядке оказания госуслуги «Выдача архивных справок, копий архивных документов или архивных выписок» и получить разъяснение в соответствие с действующей нормативной базой.

В 2023 году была продолжена работа уголков самообслуживания, где гражданам оказывается квалифицированная помощь при получении электронных услуг через портал «Электронное правительство для граждан».

**3. Деятельность по совершенствованию процессов оказания государственных услуг**

**1) Результаты автоматизации процессов оказания государственных услуг.**

В целях предоставления физическим и юридическим лицам электронных государственных услуг по выдаче архивных справок регистрация запросов и предоставление государственных услуг осуществлялось в информационной системе «Е-архив», которая интегрирована с веб-порталом электронного правительства и с ИС «ЦОН».

Преимущество оказания госуслуги через ПЭП заключается в том, что прием заявлений и выдача результатов оказания государственной услуги через веб-портал «Электронное правительство» [www.egov.kz](http://www.egov.kz) осуществляется круглосуточно, за исключением технических перерывов. Результат оказания государственной услуги при обращении через веб-портал направляется в "личный кабинет" услугополучателя в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью уполномоченного лица услугодателя. При необходимости заявителю направлялся бумажный вариант результата оказания госуслуги.

**2) Мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг**

Работники архивных учреждений приняли участие в обучающем семинаре в режиме онлайн по оказанию госуслуги, организованном ГУ «Аппарат акима Восточно-Казахстанской области» совместно с управлением цифровизации и архивов ВКО.

Также в плановом порядке проводилась производственная учеба, направленная на повышение квалификации сотрудников в сфере оказания государственных услуг.

Для повышения профессионального уровня, ознакомления с передовым опытом в развитии архивного дела организована подписка на журналы «Вопросы документооборота», «Архивы Казахстана».

**3) Контроль за качеством оказания государственных услуг**

**1) Информация о жалобах услугополучателей по вопросам оказания государственных услуг (приложение).**

Жалобы по оказанию государственной услуги не поступали.

**2) Результаты внутреннего контроля за качеством оказания государственных услуг.**

Руководителями госархива и филиалов проводится постоянный контроль за соблюдением сроков оказания государственной услуги. Комиссиями, состав которых утверждается директорами архивных учреждений, регулярно проводятся внутренние выборочные проверки качества исполнения государственной услуги с оформлением соответствующих документов.

**3) Результаты контроля за качеством оказания государственных услуг, проведенного уполномоченным органом по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.**

В госархиве области и его филиалах Департаментом Агентства по делам госслужбы ВКО и управлением цифровизации и архивов ВКО проведены плановые контрольные мероприятия за качеством оказания государственных услуг. По итогам проверок выявлены замечания в филиале Алтай и Риддерском филиале, все замечания устранены.