

# АРХІВНА СПРАВА ЗА КОРДОНОМ

УДК 930.25(574)

О. В. БАЖАН\*

## ВИДАЧА АРХІВНИХ ДОВІДОК: ДОСВІД РОБОТИ АРХІВУ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛІКИ КАЗАХСТАН

Подано Стандарт державної установи “Архів Президента Республіки Казахстан” з питань видачі архівних довідок, наданий ЦДАГО України з метою обміну досвідом роботи в рамках двостороннього договору про співпрацю.

**Ключові слова:** Архів Президента Республіки Казахстан; архівна довідка; державні послуги; міжнародні відносини; ЦДАГО України.

У травні 2011 року Центральний державний архів громадських об’єднань України та Архів Президента Республіки Казахстан підписали двосторонній договір про співпрацю. В рамках даного договору здійснено низку заходів у напрямку обміну досвідом роботи архівів\*\*; спільної пошукової діяльності щодо громадян Казахстану, загиблих у німецьких тюрмах на окупованій території України\*\*\*; участі у наукових конференціях\*\*\*\* тощо. Сьогодні ЦДАГО України та Архів Президента Республіки Казахстан працюють над виявленням документів, що стосуються тематики визволення України від нацистських загарбників.

З метою ознайомлення з досвідом архівної справи за кордоном, пропонуємо стандарт Архіву Президента Республіки Казахстан з надання державної послуги “Видача архівних довідок”, надісланий до ЦДАГО України в рамках інформаційного обміну досвідом роботи у сфері використання документів.

---

\* *Бажан Ольга Вікторівна* – заступник директора Центрального державного архіву громадських об’єднань України.

\*\* *Лозицький В. С.* Об основных путях развития Центрального государственного архива общественных объединений Украины // Апаратты-әдістемелік бюллетень. – 2012. – № 1. – С. 59–61 // Режим доступу: [http://cdago.gov.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=192](http://cdago.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=192).

\*\*\* *История миллиона подвигов. Поиск павших в Великой Отечественной продолжается* // Аргументы и факты (Республика Казахстан). – 2012. – № 19. – 9–15 мая. – С. 11. // Режим доступу: [http://cdago.gov.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=184:2012-19-9-15&catid=9:uncategorised&Itemid=117](http://cdago.gov.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=184:2012-19-9-15&catid=9:uncategorised&Itemid=117).

\*\*\*\* *Власенко С. И.* Эвакуация сельского хозяйства Украины в период Великой Отечественной войны 1941-1945 гг. (по документам ЦГАООУ) // История. Память. Люди: Материалы VI международной научно-практической конференции. 18 октября 2012, Алматы. – Алматы, 2013. – С. 105–115.

## АРХИВ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

### Стандарт государственного учреждения “Архив Президента Республики Казахстан” по оказанию государственной услуги “Выдача архивных справок”

#### 1. Общие положения

1. Настоящий стандарт разработан Архивом Президента Республики Казахстан с целью содействия в правильной и своевременной организации исполнения запросов социально-правового и тематического характера, поступающих от физических и юридических лиц.
2. Архивная справка – официальный документ архива, имеющий юридическую силу и содержащий документную информацию о предмете запроса с указанием поисковых данных документов, на основании которых она составлена (далее – государственная услуга).
3. Форма оказываемой государственной услуги: традиционные (на бумажной основе) и электронной форме, при наличии электронной цифровой подписи (ЭЦП), подтвержденной Удостоверяющим центром.
4. Государственная услуга оказывается на основе статьи 15 Закона Республики Казахстан “О Национальном архивном фонде и архивах”, Закона “О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц”.
5. Formой завершения государственной услуги является выдача архивной справки.
6. Государственная услуга оказывается физическим и юридическим лицам (далее – заявители).
7. Государственная услуга предоставляется в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации документов в справочном столе Архива Президента Республики Казахстан.  
В исключительных случаях, когда необходимо проведение дополнительного изучения или проверки, руководителем архива либо уполномоченным на это лицом срок оказания услуги может быть продлен не более, чем на тридцать рабочих дней, о чем сообщается заявителю в течение трех рабочих дней.
8. Государственная услуга является **бесплатной**.
9. Полная информация о порядке предоставления государственной услуги и необходимых документах располагаются на веб-сайте “Архив Президента Республики Казахстан” по адресу <http://www.archive.president.kz>, информационных досках

- с образцами, размещенными в справочном столе Архива Президента Республики Казахстан.
10. Государственная услуга оказывается Архивом Президента Республики Казахстана по адресу: г. Алматы, пр. Достык, 87 “Б”.  
Телефон: 8 (727) 264-68-62.  
Факс: 8 (727) 264-68-21.  
График приема граждан:  
Ежедневно с 8.30 -17.30, обед с 12.00-13.00, выходные дни суббота, воскресенье.
  11. Предоставление государственной услуги осуществляется в справочном столе Архива Президента Республики Казахстан, оснащенный стендами с перечнем и образцами необходимых документов.

## **2. Порядок оказания государственной услуги**

12. Для получения государственной услуги заявитель предоставляет:
  - 1) заявление с приложением копии документа, удостоверяющего личность заявителя;
  - 2) для получения сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах, дополнительно предоставляются документы, подтверждающие полномочия заявителя (см. приложение № 1).
13. Бланк заявления выдается работниками справочного стола Архива Президента Республики Казахстан, а также размещается на веб-сайте Архива Президента Республики Казахстан (см. приложения № 2–9)\*.
14. Заполненные заявления, а также документы, указанные в пункте 12 настоящего стандарта, сдаются в справочный стол Архива Президента Республики Казахстан.
15. После сдачи всех документов, необходимых для получения государственной услуги, заявителю выдается талон о приеме заявления, в котором указывается наименование: Архив Президента Республики Казахстан, должность, фамилия и инициалы работника, принявшего заявление, дата и время его принятия (см. приложение № 10).
16. Архивная справка выдается заявителю на личном приеме либо направляется по почте или электронной почтой.
17. Основанием для приостановления оказания государственной услуги является непредставление заявителем документов, указанных в пункте 12 настоящего стандарта.

---

\* Не публикуется.

Основанием для отказа в оказании государственной услуги является отсутствие необходимых документов для выполнения запроса.

### **3. Принципы работы**

18. Деятельность Архива Президента Республики Казахстан основывается на следующих принципах:
- 1) соблюдения конституционных прав и свобод человека;
  - 2) соблюдения законности при исполнении служебного долга;
  - 3) вежливости;
  - 4) предоставления исчерпывающей и полной информации;
  - 5) защиты и конфиденциальности информации.

### **4. Результаты работы**

19. Результаты работы Архива Президента Республики Казахстан измеряются показателями качества и доступности, согласно приложению № 11 к настоящему стандарту.
20. Целевые показатели качества и доступности государственных услуг, по которым оценивается работа Архива Президента Республики Казахстан, ежегодно утверждаются специально созданной рабочей группой.

### **5. Порядок обжалования**

21. В случае имеющихся претензий по качеству предоставления государственной услуги жалоба подается на имя директора Архива Президента Республики Казахстан.
22. Жалоба принимается по почте, электронной почте либо нарочно через Управление документационного обеспечения и кадровой работы Архива Президента Республики Казахстан.
23. Принятая жалоба регистрируется в журнале учета обращений физических (юридических) лиц. Жалоба рассматривается в установленные законодательством сроки.
- О результатах рассмотрения жалобы заявителю сообщается в письменном виде по почте либо электронной почте.

Приложение № 1

## АРХИВ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

## ПЕРЕЧЕНЬ

документов, необходимых для оформления запроса.

1. Заявление
2. Копия удостоверения личности
3. Копия трудовой книжки
4. Доверенность, заверенная нотариусом (если запрос оформляется от имени другого лица)

Приложение № 10

## АРХИВ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

Талон № \_\_\_\_\_

Дата и время подачи заявления \_\_\_\_\_

Ф.И.О. лица, подавшего заявление \_\_\_\_\_

Ф.И.О. работника, принявшего заявления \_\_\_\_\_

Срок исполнения запроса \_\_\_\_\_

Телефон справочного стола Архива: 264-68-62

Приложение № 11

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
<b>1. Своевременность</b>			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа	95 %	95 %	90 %
1.2. % (доля) потребителей, ожидающих получения услуги в очереди не более 40 минут	95 %	95 %	90 %

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
<b>2. Качество</b>			
2.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги	95 %	95 %	90 %
2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95 %	95 %	90 %
<b>3. Доступность</b>			
3.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги	95 %	95 %	90 %
3.2. % (доля) случаев правильно заполненных потребителем документов и сданных с первого раза	95 %	95 %	90 %
3.3. % (доля) услуг информации, о которых доступно через Интернет			
<b>4. Процесс обжалования</b>			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	0,1 %	0,1 %	
4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок	95 %	95 %	
4.3. % (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95 %	95 %	

Показатели качества и доступности	Нормативное значение показателя	Целевое значение показателя в последующем году	Текущее значение показателя в отчетном году
1	2	3	4
4.4. % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования	95 %	90 %	
<b>5. Вежливость</b>			
5.1. % (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала	90 %	90 %	

Представлен Стандарт государственного учреждения “Архив Президента Республики Казахстан” по вопросам выдачи архивных справок, предоставленный ЦГАОО Украины с целью обмена опытом работы в рамках двустороннего договора о сотрудничестве.

**Ключевые слова:** Архив Президента Республики Казахстан; архивная справка; государственные услуги; международные отношения; ЦГАОО Украины.

There is given the Standard of “Archives of the President of Republic of Kazakhstan” on the issuance of the archival references, presented by the Central State Archives of Public Organizations of Ukraine with the aim of work experience changing under the bipartite contract on cooperation.

**Key words:** the Archives of President of Republic of Kazakhstan; the archival reference; the state services; the international relationships; the Central State Archives of Public Organizations of Ukraine.