

**Інформація  
про стан роботи  
із запитами і зверненнями громадян  
у держархіві Чернівецької  
області за 2015 рік**

Державний архів Чернівецької області застосовує первинну та вторинну документальну інформацію для задоволення інформаційних потреб юридичних та фізичних осіб. Робота із зверненнями громадян в держархіві покладена на відділ використання інформації документів та ведеться відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про доступ до публічної інформації», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» Інструкції про порядок витребування документів соціально-правового характеру для громадян України, іноземців та осіб без громадянства від 21.09.2015 № 1786/5/272, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Державному архіві Чернівецької області, затвердженої наказом директора держархіву від 12.09.2013 № 106.

Відповідно до розпорядження облдержадміністрації від 29.12.2014 № 825-р «Про затвердження графіку проведення виїзних прийомів громадян керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації» 25 червня 2015 року здійснено виїзний прийом громадян директором держархіву у Новоселицьку райдержадміністрацію. Прийнято до розгляду звернення від 14 осіб з соціально-правових питань.

Систематично проводиться перевірка стану організації роботи із зверненнями громадян: двічі на рік питання про стан роботи із зверненнями громадян заслуховується і обговорюється на засіданнях колегії архіву. У 2015 році це питання: «Про стан організації роботи із зверненнями громадян в держархіві області та державних архівних установах Чернівецької області за 2014 рік» заслухане і обговорене на засіданні колегії держархіву (Протокол № 1 від 21.01.2015), питання «Про стан роботи із зверненнями громадян у держархіві Чернівецької області за I-е півріччя 2015 року», відповідно, – на колегії держархіву, яка відбулась 30 червня 2015 р. (Протокол № 6/1 від 30.06.2015).

23 жовтня 2015 року відділом роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату Чернівецької обласної адміністрації було здійснено перевірку стану роботи із зверненнями громадян в Державному архіві Чернівецької області. Перевіркою встановлено, що робота із зверненнями громадян проводиться в держархіві на належному рівні. З метою покращення цієї роботи держархіву рекомендовано продовжувати практику заслуховування на колегіях проблемних питань, які виникають під

час розгляду звернень громадян та вживати заходів для зменшення повторних та дублетних звернень.

Інформування керівництва держархіву з цього питання здійснюється систематично: щомісячно, до 5 числа кожного наступного місяця заступнику директора подається довідка про стан виконання звернень та запитів.

Щокварталу держархів подає інформацію за Класифікатором звернень громадян до Відділу роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату Чернівецької облдержадміністрації, та щомісячно інформацію про стан розгляду звернень, на виконання доручення голови облдержадміністрації від 14.05.2014 № 69-В.

На офіційному веб-сайті держархіву Чернівецької області функціонує рубрика «Звернення громадян», що містить консультативну інформацію про розгляд звернень з найбільш актуальних питань, Графік особистого прийому громадян керівництвом держархіву, Графік прийому громадської приймальні з надання безоплатної первинної правової допомоги, що належить до компетенції держархіву та надає можливість громадянам завантажити заяву безпосередньо на сайті. Крім цього, рубрика веб-сайту архіву «Інформуємо громадськість» постійно доповнюється звітною інформацією про стан роботи зі зверненнями громадян в держархіві області.

**Всього за 2015 рік до архіву надійшло 6701 звернення, з них: 2084 соціально-правового характеру.**

**4890 звернень було подано на особистому прийомі.**

Кількість виконаних звернень становить 6687, в тому числі 2080 – соціально-правового характеру.

У результаті розгляду звернень архівом було наведено 8145 архівних довідок, копій, витягів (79% позитивних) та відповідей (в тому числі 1215 негативних відповідей та 496 відповідей про відсутність документів в архіві та з рекомендаціями про їх місцезнаходження).

Кількість наведених архівом довідок перевищує кількість звернень, що надійшли, тому що громадяни, в окремих зверненнях, порушують кілька питань і можуть отримати внаслідок розгляду звернення більше, ніж одну довідку.

За тематикою звернення розподіляються наступним чином:

- за актами цивільного стану – 4544 ( 68%)
- про розмір заробітної плати – 808 (12%)
- про трудовий стаж – 440 (7 %), в тому числі 63 довідки щодо підтвердження трудового стажу для призначення пенсій на пільгових умовах або за вислугу років
- про громадянський стан – 344 (5%)
- тематичні – 61 (0,8%)
- генеалогічні – 12 (0,2%)
- інші (освіта та навчання, нагородження, обрання депутатом, засудження, вислання, здача держпоставок для потреб фронту у 1944 – 1945 рр. та ін.) – 492 (7%).

Приклади конкретних заходів щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян:

1. 3 січня 2013 року в архіві функціонує телефон «гарячої лінії». Розроблено та затверджено Порядок ведення обліку та розгляду звернень громадян за телефоном «гарячої лінії» в держархіві Чернівецької області (наказ держархіву від 11 квітня 2013 № 49).

2. Організовано діяльність громадської приймальні з надання безоплатної первинної правової допомоги, що належить до компетенції держархіву та затверджено Графік прийому приймальні;

3. У звітному періоді було здійснено один виїзний прийом громадян керівництвом архіву;

4. Оновлено інформаційний куточок для громадян у приміщенні архіву;

5. 20 грудня 2010 року запроваджено ведення «Книги відгуків та пропозицій відвідувачів Державного архіву Чернівецької області (стіл довідок)». Книгу прошито, пронумеровано, вона перебуває у вільному доступі для відвідувачів/користувачів/заявників, містить відгуки та подяки. Скарг не надходило.

6. Керівникам структурних підрозділів Чернівецької обласної державної адміністрації надіслано ініціативну інформацію держархіву щодо прийомних днів, контактів архіву та порядку прийому громадян в Державному архіві Чернівецької області, з метою надання адресних консультацій громадянам, які звертаються до ЧОДА з тематикою звернень, яка належить до компетенції архіву.

До архівних відділів райдержадміністрацій протягом 2015 року надійшло 4541 запит; до архівних відділів Чернівецької та Новодністровської міських рад надійшло 1486 запитів (всього 6027 звернень). Внаслідок розгляду звернень та запитів архівними відділами райдержадміністрацій та Чернівецької і Новодністровської міських рад наведено 6278 довідок з позитивним результатом, надано 70 відповідей з рекомендаціями про місце знаходження документів та 147 звернень розглянуто з негативним результатом.

**Щодо стану роботи із зверненнями громадян в архівних відділах райдержадміністрацій та міських рад:**

Прийом громадян у більшості архівних відділів райдержадміністрацій проводиться щоденно і збігається з режимом роботи установи. Порядок проведення особистого прийому дотримується.

У 2015 році на прийом особисто до архівних відділів райдержадміністрацій звернулося 2403 громадянина, архівні відділи Чернівецької і Новодністровської міських рад прийняли до розгляду 353 звернення на особистому прийомі.

У вестибюлях архівних відділів обладнано інформаційні куточки або вивішено інформаційні стенди з роз'яснювальною інформацією для громадян, в архівному відділі Чернівецької міської ради на стенді доступні інформаційні буклети. Більшість інформаційних куточків у звітному періоді

оновлені.

Щоквартально проводиться аналіз роботи із зверненнями громадян на внутрішніх нарадах, на нарадах при головах райдержадміністрацій, підкріплюється звітами. Архівний відділ Чернівецької міської ради подає щорічно узагальнену інформацію про стан роботи із зверненнями громадян до звіту міському голові та щоквартально в громадську приймальню при міській раді.

На офіційному веб-сайті Чернівецької міської ради розміщена сторінка з роз'ясненням щодо порядку роботи із зверненнями громадян у архівному відділі Чернівецької міської ради та у трудовому архіві виконавчого комітету міської ради. На офіційному веб-сайті Новодністровської міської ради та Глибоцької райдержадміністрації розміщені переліки наявних у відділах архівних фондів.

Архівні установи низової ланки систематично публікують інформаційні статті-повідомлення з роз'ясненнями для громадян у районних періодичних ЗМІ.

Архівний відділ Чернівецької міської ради постійно працює над створенням баз даних (переліків/алфавітних покажчиків) з метою оперативного реагування на порушені у зверненнях громадян питання. Так, у звітному періоді архівний відділ уклав 4 переліки. Крім цього, у зв'язку з ліквідацією районних у м. Чернівці рад та прийомом документів ліквідованих рад на зберігання архівним відділом створено новий алфавітний покажчик, а саме: Перелік рішень райвиконкомів міста щодо надання дозволу на перебування, добудову, перепланування квартир.