

## **Інформація про стан організації роботи із зверненнями громадян у Державному архіві Чернівецької області та державних архівних установах області за 2016 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» та «Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Державному архіві Чернівецької області», затвердженої наказом директора держархіву від 12.09.2013 № 106.

Особистий прийом громадян здійснюється в держархіві на підставі та з дотриманням Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Державному архіві Чернівецької області (наказ держархіву від 23.04.2012 № 44). Дотримується Графік проведення особистого прийому громадян керівництвом держархіву Чернівецької області (наказ держархіву від 27.09.2016 № 70).

У звітному періоді здійснено 3 виїзних прийоми громадян керівництвом архіву:

14 квітня 2016 року заступник директора Державного архіву Чернівецької області Виклюк Світлана Анатоліївна провела особистий прийом громадян в приміщенні Герцаївської райдержадміністрації.

02 червня 2016 року в.о. директора Державного архіву Чернівецької області Виклюк Світлана Анатоліївна провела особистий прийом громадян в приміщенні архівного відділу Новоселицької районної державної адміністрації та в КУ «Новоселицький районний трудовий архів».

26 серпня 2016 року заступник директора Державного архіву Чернівецької області Виклюк Світлана Анатоліївна провела особистий прийом громадян в приміщенні архівного відділу Сокирянської районної державної адміністрації.

Питання, з якими жителі районів зверталися до керівництва держархіву, стосувалися реорганізації колективних господарств району, приватизації земельних ділянок та встановлення мінімумів вихододнів колгоспників.

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

2016 році це питання: «Про стан організації роботи із зверненнями громадян в держархіві області та архівних установах Чернівецької області у 2015 році», заслухане і обговорене на засіданні колегії держархіву від 26.01.2016 № 1/1 та питання «Про стан роботи із запитами та зверненнями громадян у держархіві області за 9 місяців 2016 року» заслухане і обговорене на засіданні колегії держархіву від 29.09.2016 № 8/1.

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, контактний телефон «Гарячої лінії», 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 2016 рік до архіву надійшло 5145 звернень, з них: 1708 соціально-правового характеру.**

**3503 звернення були подані на особистому прийомі.**

Кількість виконаних звернень становить 5129, в тому числі 1692 – соціально-правового характеру.

У результаті розгляду звернень архівом було наведено 6520 архівних довідок, копій, витягів (79% позитивних) та відповідей (в тому числі 930 негативних відповідей та 465 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 – 3357 ( 65%)
- про розмір заробітної плати – 640 (12%)
- про трудовий стаж – 419 (8 %), в тому числі 58 довідок щодо підтвердження трудового стажу для призначення пенсій на пільгових умовах або за вислугу років
- про громадянський стан – 342 (7%)
- тематичні – 68 (1,5%)
- генеалогічні – 12 (0,5%)

– інші (освіта та навчання, нагородження, обрання депутатом, засудження, вислання, здача держпоставок для потреб фронту у 1944 – 1945 рр. та ін.) – 307 (6%).

Приклади конкретних заходів щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян:

1. З 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 три виїзних прийоми 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.

### **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 2016 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.

Архівним відділом Вижицької райдержадміністрації у 2016 році укладено Перелік рішень засідань виконкомів та сесій сільських рад про виділення земельних ділянок у приватну власність.

У 2017 році в держархіві Чернівецької області передбачається зменшення кількості звернень на 10-15% у порівнянні з кількістю звернень, які надійшли на розгляд минулого року, що ж стосується тематики, то прогнозується кількісне зменшення звернень громадян за довідками про розмір заробітної плати та підтвердження трудового стажу, проте очікується збільшення кількості запитів про громадянський стан.