

**Інформація
Державного архіву
Чернівецької області
про стан організації
роботи із зверненнями
громадян за I півріччя 2023 року**

Робота зі зверненнями громадян у Держархіві Чернівецької області проводиться відповідно до Закону України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 2001 року № 2657 – XII, Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 року № 109/2008, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у Державному архіві Чернівецької області, затвердженої наказом директора Держархіву від 12.02.2020 р. № 20.

Вимоги Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів від 24.06.2009 № 630, дотримуються: порядок реєстрації звернень громадян в електронних журналах дотримується, ведення журналу обліку особистого прийому громадян здійснюється постійно, справи з листування про наведення і видавання довідок громадянам формуються систематично, строки розгляду звернень дотримуються.

Особистий прийом громадян здійснюється в Держархіві на підставі та з дотриманням Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Державному архіві Чернівецької області та Порядку виконання запитів у Державному архіві Чернівецької області (наказ Держархіву від 01.06.2022 № 56). Графік проведення особистого прийому громадян керівництвом Державного архіву Чернівецької області дотримується (наказ Держархіву від 26.01.2023 №12). У звітному періоді керівництвом Держархіву проводилось 5 прийомів громадян, працівниками сектору організації роботи із зверненнями фізичних та юридичних осіб прийнято на розгляд 626 заяв та запитів та надано 178 консультацій у телефонному режимі.

З 2013 року функціонує телефон «Гарячої лінії», розроблено та затверджено Порядок ведення обліку та розгляду звернень громадян за телефоном «Гарячої лінії» у Державному архіві Чернівецької області (наказ Держархіву від 11.04.2013 № 49).

Графік роботи «Гарячої лінії»: понеділок – четвер з 8.30 до 12.30, з 13.30 до 17.30, п'ятниця з 8.30 до 12.30, з 13.30 до 16.15.

Інформування керівництва Держархіву щодо стану організації роботи зі зверненнями громадян здійснюється систематично: щомісячно, до 5 числа кожного наступного місяця заступнику директора подається довідка про стан виконання звернень та запитів.

Рубрика вебсайту «Інформуємо громадськість» постійно доповнюється звітною інформацією про стан роботи зі зверненнями громадян

Впродовж звітнього періоду на розгляд працівників архіву **надійшло 1764 звернення** (в т.ч. – 156 (9%) від іноземних громадян), з них 626 (36%) звернень було подано на особистому прийомі, 1013 (57%) звернень надійшло електронною поштою та 125 (7%) укрпоштою. Протягом I півріччя 2023 року спостерігається зростання кількості звернень, що надходять на електронну пошту Держархіву.

Працівниками **наведено 1795 довідок**, в тому числі 559 (31%) архівних довідок надано на платній основі. Виконано 1236 (69%) довідок та запитів соціально-правового характеру.

За тематикою всі 1795 запитів розподіляються наступним чином:

- за актами цивільного стану – 514 (28,5%);
- про розмір заробітної плати – 172 (10%);
- про трудовий стаж – 183 (10%), з них 8 архівних довідок – щодо підтвердження трудового стажу для призначення пенсій на пільгових умовах або вислугу років;
- про громадянський стан – 274 (15%);
- майнові – 10 (0,5%);
- тематичні (історичні довідки про населені пункти, історія установ та навчальних закладів та ін.) – 35 (2%);
- тематично-біографічні – 32 (2%);
- генеалогічні – 9 (0,5);
- інші (про освіту, навчання, репатріацію, залишене майно та вимушене переселення, вислання, реабілітацію, засудження) – 79 (4,5%);
- негативні – 326 (18%);
- надано відповіді про відсутність документів з рекомендаціями про їх місцезнаходження – 161 (9%).

Кількість повторних звернень становить 6: через неотримання заявниками відповідей через засоби зв'язку (укрпошту).

За звітний період скарг від фізичних та юридичних осіб не надходило.

В умовах воєнного стану Держархів Чернівецької області додержується статті 20 Закону України «Про звернення громадян». Всі запити фізичних та юридичних осіб виконуються у встановлені законодавством терміни. Середній термін виконання запитів громадян з дня їх надходження і реєстрації-5-7 робочих днів. Розгляд звернень окремих (пільгових) категорій громадян здійснюється першочергово (але не пізніше, ніж за 5 календарних днів).

Звернення, які надходили від громадян, що потребують соціального захисту і підтримки: ветеранів війни та праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, самотніх матерів та ін. складають 4% від загальної кількості звернень за I півріччя 2023 року. Жінки, яким присвоєно почесне звання України «Мати – героїня», інваліди війни, Герої України до архіву не звертались.

Щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян: громадянам, які звертаються до архіву, надаються консультації та роз'яснення у телефонному режимі та під час прийому громадян.

На офіційному вебсайті Держархіву Чернівецької області функціонує рубрика «Звернення громадян», яка систематизована та містить консультативну інформацію: нормативно-правові акти, графік прийому громадян, графік прийому керівництва архіву, графік роботи «Гарячої лінії», графік роботи «Громадської приймальні», пропонує громадянам можливість завантаження заяви, містить інформацію про соціально-правові запити та запити, що виконуються архівом на платній основі, а також інформацію про стан роботи із зверненнями громадян у архіві та відомості про місцезнаходження документів ліквідованих та реорганізованих підприємств, установ та організацій.

08 червня 2023 року проведено семінар для працівників архівних установ області щодо організації роботи із зверненнями фізичних та юридичних осіб та порядку їх розгляду.

Звернення та розгляд запитів від фізичних та юридичних осіб забезпечує сектор організації роботи із зверненнями фізичних та юридичних осіб (3 особи), види робіт з виконання запитів відображені у їхніх посадових обов'язках.