

Інформація
Державного архіву Чернівецької області
про стан організації роботи із зверненнями
громадян у 2023 році

З метою належного виконання положень Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» у Держархіві Чернівецької області робота із зверненнями громадян покладена на сектор організації роботи із зверненнями фізичних та юридичних осіб та ведеться відповідно до вимог Конституції України, до Закону України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 2001 року № 2657 – XII, Закону України «Про доступ до публічної інформації», 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.

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 проведено 14 прийомів громадян, працівниками сектору -1455, надано 289 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 9.00 до 13.00, з 13.45 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 13.00, з 13.45 до 16.45.

Систематично проводиться перевірка стану організації роботи зі зверненнями фізичних та юридичних осіб: двічі на рік питання про стан роботи зі зверненнями заслуховується і обговорюється на засіданнях колегії архіву.

Впродовж року на офіційному вебсайті Держархіву області актуалізовано наявну інформацію щодо надання послуг. Зокрема, рубрика «Звернення громадян» систематизована та містить інформацію про нормативно-правові акти, графік прийому громадян, графік роботи «Гарячої лінії», графік роботи «Громадської приймальні», про соціально-правові запити та запити, що виконуються архівом на платній основі, про стан роботи із зверненнями громадян у Держархіві та відомості про місцезнаходження документів ліквідованих та реорганізованих підприємств, установ та організацій.

Громадяни мають можливість на сайті переглянути зразки заяв та завантажити бланк заяви для заповнення.

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

Впродовж звітнього періоду на розгляд працівників архіву **надійшло 3615 звернень** (в т.ч. 300 (8,3%) від іноземних громадян), з них 1455 (40%) подано на особистому прийомі, 1722 (48%) надійшло електронною поштою та 438 (12%) укрпоштою.

Виконано 3640 запитів, в тому числі 1295 (36%) на платній основі, 2345 (64%) - соціально-правого характеру.

За тематикою всі 3640 запитів розподіляються наступним чином:

- за актами цивільного стану – 1211 (33%);
- про розмір заробітної плати – 345 (9,5%);
- про трудовий стаж – 346 (9,5%), з них 14 архівних довідок – щодо підтвердження трудового стажу для призначення пенсій на пільгових умовах або вислугу років;
- про громадянський стан – 558 (15%);
- майнові – 15 (0,5%);
- тематичні (історичні довідки про населені пункти, історія установ та навчальних закладів та ін.) – 69 (2%);
- тематично-біографічні – 47 (1,5);
- генеалогічні – 24 (1%);
- інші (про освіту, навчання, репатріацію, залишене майно та вимушене переселення, вислання, реабілітацію, засудження) – 158 (4%);
- негативні – 584 (16%);
- надано відповіді про відсутність документів з рекомендаціями про їх місцезнаходження – 283 (8%).

Запити соціально-правого характеру за тематикою розподіляються наступним чином:

- про розмір заробітної плати – 345 (15%);
- про трудовий стаж – 346 (15%), з них 14 архівних довідок – щодо підтвердження трудового стажу для призначення пенсій на пільгових умовах або вислугу років;
- про громадянський стан – 558 (23,5%);
- освіта та навчання – 20 (1%);
- копії рішень місцевих виконавчих органів влади та місцевого самоврядування – 124 (5%);
- нагородження, обрання депутатом, засудження, залишене майно та вимушене переселення, вислання, репатріацію, реабілітацію, про перебування у дитячому будинку, лікування, евакуацію – 79 (3%);
- негативні – 584 (25%);
- майнові-6 (0,5);
- надано відповіді про відсутність документів з рекомендаціями про їх місцезнаходження – 283 (12%).

Кількість повторних звернень до Держархіву становить 38: з них 12 заявників не отримали відповіді через засоби зв'язку (укрпошту), 26 запитувачів не вказали у заяві про те, що довідки необхідні для апостилювання.

За звітний період скарги від фізичних та юридичних осіб не надходили.

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).

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

Громадянам надаються консультації і роз'яснення у телефонному режимі та під час особистого прийому. У разі звернення громадян до Держархіву у неприйомні дні та години, працівники архіву обслуговують їх та оформлюють заяви.

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 визначені посадовими інструкціями.

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

У серпні 2023 року працівник сектору організації роботи із зверненнями фізичних та юридичних осіб пройшов архівну практику в Державному архіві м. Перемишль (Польща), де отримав цінний досвід від польських колег з пріоритетних напрямків роботи архівів.