

**Інформація  
Державного архіву  
Чернівецької області  
про стан організації  
роботи із зверненнями  
громадян у 2022 році**

На виконання 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» в Державному архіві Чернівецької області робота зі 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 № 109/2008, 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: ведення журналу обліку особистого прийому громадян здійснюється постійно, порядок реєстрації звернень громадян в електронних журналах дотримується, 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).

У зв'язку зі збройною агресією Російської Федерації проти України та запровадженням на території України воєнного стану Держархів призупинив прийом громадян до особливого розпорядження Чернівецької обласної військової адміністрації, прийом громадян відбувається через відділення зв'язку або електронною поштою на офіційному вебсайті архіву.

З січня по 23 лютого 2022 року прийом громадян у Державному архіві проводився двічі на тиждень (у понеділок та середу) у відведених для цього місцях, де розміщені зразки оформлення заяв, відомості про посадових і службових осіб, які здійснюють особистий прийом, місце та час прийому. Графік особистого прийому громадян керівниками структурних підрозділів архіву затверджується двічі на рік (із зазначенням П.І.Б. посадової особи, дати та часу прийому). У звітному періоді керівництвом Держархіву проводилось 15 прийомів громадян, працівниками сектору – 1257 та 239 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.

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.

Інформування керівництва Держархіву щодо звернення громадян здійснюється постійно: щомісячно, до 5 числа кожного наступного місяця заступнику директора подається довідка про стан виконання звернень та запитів.

В поточному році здійснено оновлення офіційного вебсайту Держархіву області з метою упорядкування наявної інформації щодо надання послуг: рубрика «Звернення громадян» систематизована та містить наступну інформацію – нормативно-правові акти, графік прийому громадян, 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 Держархіві та відомості про місцезнаходження документів ліквідованих та реорганізованих підприємств, установ та організацій.

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

Впродовж звітного періоду на розгляд працівників архіву **надійшло 3371 звернення** (в т.ч. – 288 (8,5%) від іноземних громадян), з них 1257 (37%) звернень було подано на особистому прийомі, 1879 (56%) звернень надійшло електронною поштою та 235 (7%) укрпоштою.

Працівниками відділу **наведено всього 3690 довідок**, в тому числі 1358 (37%) архівних довідок надано на платній основі. Надійшло 2332 (63%) звернень соціально-правового характеру.

**За тематикою всі 3690 запитів розподіляються наступним чином:**

- за актами цивільного стану – 1299 (35%);
- про розмір заробітної плати – 328 (9%);
- про трудовий стаж – 355 (9,6%), з них 5 архівних довідок – щодо підтвердження трудового стажу для призначення пенсій на пільгових умовах або вислугу років;
- про громадянський стан – 574 (15%);
- майнові – 7 (0,2%);
- тематичні (історичні довідки про населені пункти, історія установ та навчальних закладів та ін.) – 71 (2%);
- тематично-біографічні – 32 (0,8%);
- генеалогічні – 14 (0,4%);

- інші (про освіту, навчання, репатріацію, залишене майно та вимушене переселення, вислання, реабілітацію, засудження) – 149 (4%);
- негативні – 581 (16%);
- надано відповіді про відсутність документів з рекомендаціями про їх місцезнаходження – 280 (8%).

Надійшло 2332 (63%) звернень соціально-правого характеру. За тематикою всі **2332 запити** розподіляються наступним чином:

- про розмір заробітної плати – 328 (14%);
- про трудовий стаж – 355 (15%), з них 5 архівних довідок – щодо підтвердження трудового стажу для призначення пенсій на пільгових умовах або вислугу років;
- про громадянський стан – 574 (25%);
- освіта та навчання – 26 (1%);
- копії рішень місцевих виконавчих органів влади та місцевого самоврядування – 74 (3%);
- нагородження, обрання депутатом, засудження, залишене майно та вимушене переселення, вислання, репатріацію, реабілітацію, про перебування у дитячому будинку, лікування, евакуацію – 114 (5%);
- негативні – 581 (25%);
- надано відповіді про відсутність документів з рекомендаціями про їх місцезнаходження – 280 (12%).

Кількість повторних звернень до Держархіву становить 37: через неотримання заявниками відповідей через засоби зв'язку (укрпошту) – 8 та 29 запитувачів не вказали у заяві про те, що довідки необхідні для апостилювання, тому їм було надано архівні довідки не на відповідних бланках.

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 2022 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.

Робота з виконання запитів передбачена у річному плані сектору організації роботи із зверненнями фізичних та юридичних осіб (3 особи), та, відповідно, в індивідуальних планах роботи працівників сектору відображена у їхніх посадових обов'язках.