

**Інформація
про стан організації роботи із зверненнями
громадян у Державному архіві Чернівецької області
за I півріччя 2017 року**

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.

Вимоги Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України 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; розгляд звернень окремих (пільгових) категорій громадян здійснюється першочергово (не пізніше, ніж за 14 днів).

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).

Заходи держархіву Чернівецької області, спрямовані на поліпшення роботи із зверненнями громадян у I півріччі 2017 року:

1. У звітному періоді здійснено 3 виїзних прийоми громадян керівництвом архіву:

26 квітня 2017 року заступник директора Державного архіву Чернівецької області Виклюк Світлана Анатоліївна провела особистий прийом громадян в приміщенні архівного сектору Хотинської райдержадміністрації.

30 травня 2017 року заступник директора Державного архіву Чернівецької області Виклюк Світлана Анатоліївна провела особистий прийом громадян в приміщенні архівного відділу Глибоцької районної державної адміністрації та в Об'єднаному трудовому архіві територіальних

громад селища та сіл Глибоцького району.

15 червня 2017 року заступник директора Державного архіву Чернівецької області Виклюк Світлана Анатоліївна провела особистий прийом громадян в приміщенні архівного відділу Кіцманської 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.

2. 05 січня 2017 року в приміщенні держархіву Чернівецької області (вул Небесної Сотні, 20-А (корпус № 1) представниками Головного управління Пенсійного фонду України в Чернівецькій області було проведено «круглий стіл» з працівниками відділу використання інформації документів держархіву. Мета заходу – плідна співпраця обох сторін, спрямована на підвищення якості надання послуг громадянам щодо збору і підготовки необхідних підтверджуючих документів про стаж та заробітну плату колишніх працівників нині ліквідованих підприємств і, як наслідок, своєчасну та в повному обсязі реалізацію конституційних прав громадян на пенсійне забезпечення.

3. З метою інформування суспільства щодо складу, змісту та доступу до документів НАФ, які зберігаються в держархіві Чернівецької області, заступник директора держархіву Виклюк С. А. надала інтерв'ю для місцевого часопису «Погляд», яке було опубліковане під назвою «Буковинці частіше вивчають свій родовід» (№ 16 (880) від 20.04.2017, с. 7).

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 2017 році це питання «Про стан організації роботи із зверненнями громадян у Державному архіві Чернівецької області та державних архівних установах області у 2016 році» заслухане і обговорене на засіданні колегії держархіву (Протокол № 1 від 18.01.2017). Вирішено визнати стан організації цієї роботи задовільним; надалі постійно вживати заходи, направлені на поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян, забезпечувати першочерговий розгляд запитів громадян пільгових категорій; дотримуватися вимог Інструкції про порядок витребування документів соціально-правового характеру для громадян України, іноземців та осіб без громадянства (спільний наказ Міністерства юстиції України та Міністерства закордонних справ України від 21.09.2015 № 1786/5/272).

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. Останнє оновлення сторінки – 17 лютого 2017 р.

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). «Гаряча лінія» працює за графіком: Пн. – чт. з 9-00 до 13-00, з 14-00 до 18-00; Пт. з 9-00 до 13-00, з 14-00 до 16-45.

За I півріччя 2017 року до держархіву Чернівецької області надійшло 2739 звернень, з них 1810 звернень було подано на особистому прийомі. На платній основі архівом наведено 1751 довідка (видано копій та витягів).

Звернень соціально-правового характеру у звітному періоді надійшло 988. Всього виконано 2725 запитів.

– За результатом розгляду звернень архівом наведено 3376 архівних довідок (видано архівних копій, витягів та ін.). 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.

– Скарг на роботу архівних установ Чернівецької області не надходило.

– За тематикою виконані 2725 запитів розподіляються наступним чином:

- за актами цивільного стану – 1703 (62 %)
- про розмір заробітної плати – 378 (14 %)
- про громадянський стан – 251 (9,5 %)
- про трудовий стаж – 244 (8,5 %), в тому числі 27 довідок щодо підтвердження трудового стажу для призначення пенсій на пільгових умовах або за вислугу років
 - майнові – 45 (1,7 %)
 - тематичні (історичні довідки про населені пункти, історія установ та навчальних закладів та ін.) – 31 (1,2 %)
 - генеалогічні – 8 (0,4 %)
 - інші (освіта та навчання, нагородження, обрання депутатом, засудження, вислання, здача держпоставок для потреб фронту у 1944 – 1945 рр. та ін.) – 65 (2,7 %).