

Звіт про стан організації роботи із зверненнями громадян за 2013 рік

В Державному архіві Чернівецької області організовано роботу зі зверненнями громадян. Рівень організації цієї роботи відповідає вимогам, установленим законодавством та Методиці оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян (наказ Укрдержархіву від 19.12.2013 № 189).

На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 № 109/2008 «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 вересня 2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», розпоряджень Чернівецької обласної державної адміністрації від 20 січня 2012 № 35-р «Про вдосконалення організації роботи із зверненнями громадян до органів виконавчої влади», від 16 грудня 2011 № 869-р «Про удосконалення заходів щодо забезпечення доступу до публічної інформації обласної державної адміністрації» та від 23 серпня 2013 № 530-р «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за перше півріччя 2013 року» у 2013 році в держархіві проведена наступна робота :

Систематично проводиться аналіз роботи із зверненнями громадян здійснюється : двічі на рік питання про стан роботи із зверненнями громадян заслуховується і обговорюється на засіданнях колегії архіву. У 2013 році це питання: «Про стан роботи із запитами і зверненнями громадян в архівних установах Чернівецької області за 2012 рік» (Протокол № 1 від 23.01.2013) та «Про стан роботи із запитами і зверненнями громадян та народних депутатів у держархіві області за I-е півріччя 2013 року» (Протокол № 6 від 11.07.2013).

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 архів подає інформацію за Класифікатором звернень громадян до Відділу роботи із зверненнями громадян та доступу до публічної інформації апарату Чернівецької облдержадміністрації, а також інформації на виконання розпоряджень облдержадміністрації: від 11.03.2013 № 121-р «Про підсумки роботи зі зверненнями за 2012» та від 23.08.2013 № 530-р «Про підсумки роботи зі зверненнями за перше півріччя 2013 року».

Приклади конкретних заходів щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями та запитами громадян:

1. Розроблено та затверджено Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Державному архіві Чернівецької області (наказ держархіву від 12 вересня 2013 № 106);

2. Графік особистого прийому громадян керівництвом Державного архіву Чернівецької області (наказ держархіву від 18 вересня 2013 № 108);

3. У звітному періоді було здійснено п'ять виїзних прийомів громадян керівництвом архіву;

4. Оновлено інформаційний куточок для громадян;

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.

6. На офіційному веб-сайті держархіву Чернівецької області оновлено рубрику «Звернення громадян» Графіком особистого прийому керівництвом держархіву та інформацією про стан роботи зі зверненнями громадян у державному архіві Чернівецької області за перше півріччя 2013 року. Рубрика веб-сайту архіву «Інформуємо громадськість» доповнена інформацією про розгляд запитів на публічну інформацію, що надійшли на адресу архіву та двічі на рік оновлюється інформацією про стан роботи зі зверненнями громадян в держархіві області. Рубрика веб-сайту архіву «Нормативна база» доповнена Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян у Державному архіві Чернівецької області.

7. З початку 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).

8. На офіційному веб-сайті держархіву Чернівецької області з 24 грудня 2010 р. запроваджено рубрику «Звернення громадян», на якій надаються роз'яснення з найбільш актуальних питань, що порушуються громадянами у зверненнях.

9. 06 березня 2013 року проведено семінар для начальників архівних відділів райдержадміністрацій, міських рад та трудових архівів щодо організації роботи зі зверненнями громадян та порядку розгляду звернень, на підставі методичних рекомендацій, схвалених науково-методичною радою держархіву (Протокол № 7 від 20.12.2012).

Всього у 2013 році до архіву надійшло 3463 звернення, на які було надано 4182 архівних довідок (в тому числі 1241 на платній основі), копій, витягів та відповідей, (в тому числі 529 негативних відповідей та 315 відповіді про відсутність документів в архіві та з рекомендаціями про їх місцезнаходження).

2136 звернень було подано на особистому прийомі.

За тематикою звернення розподіляються наступним чином:

- за актами цивільного стану – 1133 (27 %)
- про розмір заробітної плати – 1026 (25 %)
- про трудовий стаж – 532 (13 %), в тому числі 84 довідок щодо підтвердження трудового стажу для призначення пенсій на пільгових умовах або за вислугу років
- про громадянський стан – 281 (7 %)
- тематичні – 77 (2 %)
- генеалогічні – 17 (0,5 %)
- майнові – 14 (0,5%)

– інші (освіта та навчання, нагородження, обрання депутатом, засудження, вислання, здача держпоставок для потреб фронту у 1944 – 1945 рр. та ін.) – 1102 (25 %).

Начальник відділу
використання інформації документів
держархіву Чернівецької області

Н.Б. Масіян