

## Звіт про стан організації роботи із зверненнями громадян за 2014 рік

В Державному архіві Чернівецької області організовано роботу зі зверненнями громадян. На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», розпорядження Чернівецької обласної державної адміністрації від 06 вересня 2013 року № 562-р «Про вдосконалення організації роботи із зверненнями громадян до органів виконавчої влади» протягом 2014 року в держархіві проведена наступна робота:

1. Питання щодо аналізу стану цієї роботи у звітному періоді розглядалося двічі: «Про стан організації роботи із зверненнями громадян в держархіві області та державних архівних установах Чернівецької області за 2013 рік» (Протокол № 1 від 23.01.2014); «Про стан роботи із запитами і зверненнями громадян та народних депутатів у держархіві Чернівецької області за I-е півріччя 2014 року» (Протокол № 6 від 26.06.2014).

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.

2. У звітному періоді було здійснено **два виїзних прийоми громадян керівництвом архіву**. Так, 15 та 16 травня 2014 року директор держархіву Д. Д. Жмундуляк здійснив виїзний прийом громадян у Іванковецькій та Ошихлібській сільських радах Кіцманського району.

3. На офіційному веб-сайті держархіву Чернівецької області 22 квітня 2014 р. оновлено сторінку «Звернення громадян», сторінку «Інформуємо громадськість»: 17 лютого 2014 р. доповнено звітною інформацією про стан організації роботи із запитами на публічну інформацію за 2013 рік та звітною інформацією про стан організації роботи із зверненнями громадян за 2013 рік, а 07 листопада 2014 р. – звітною інформацією про стан роботи із зверненнями громадян за I-ше півріччя 2014 року.

4. Від 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.

5. 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). Протягом 2014 року за консультацією на телефон «гарячої лінії» до архіву звернулось 220 осіб.

6. Розроблено та затверджено Графік прийому громадської приймальні з надання безоплатної первинної правової допомоги, що належить до компетенції держархіву (наказ держархіву від 04.07.2014 № 62). Протягом звітнього періоду громадяни за консультацією з надання первинної правової допомоги, що належить до компетенції держархіву, не зверталися.

**Всього** за 2014 рік до архіву надійшло **3702** звернення, з них: **2212** соціально-правового характеру.

**2250** звернень було подано на особистому прийомі.

Кількість виконаних звернень становить 3700, в тому числі 2210 – соціально-правового характеру. У результаті розгляду звернень архівом було наведено 4765 архівних довідок, копій, витягів (79% позитивних) та відповідей (в тому числі 493 негативних відповідей та 504 відповідей про відсутність документів в архіві та з рекомендаціями про їх місцезнаходження).

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.

За тематикою звернення розподіляються наступним чином:

- за актами цивільного стану – 1392 ( 38%)
- про розмір заробітної плати – 1211 (33%)
- про трудовий стаж – 613 (17 %), в тому числі 91 довідок щодо підтвердження трудового стажу для призначення пенсій на пільгових умовах або за вислугу років
- про громадянський стан – 191 (4,4%)
- тематичні – 76 (2%)
- генеалогічні – 22 (0,6%)
- інші (освіта та навчання, нагородження, обрання депутатом, засудження, вислання, здача держпоставок для потреб фронту у 1944 – 1945 рр. та ін.) – 195 (5%).

До архівних відділів райдержадміністрацій протягом 2014 року надійшло 4524 запити соціально-правового характеру; до архівних відділів Чернівецької та Новодністровської міських рад надійшло 1588 запитів соціально-правового характеру (всього 6112 звернень). Внаслідок розгляду звернень та запитів архівними відділами райдержадміністрацій наведено 4578 архівних довідок, копій, витягів, архівними відділами Чернівецької і Новодністровської міських рад, відповідно – 1924 архівних довідок, копій витягів (всього 6502).

До архівного відділу Чернівецької міської ради запити щодо підтвердження трудового стажу для призначення пенсій на пільгових умовах або за вислугу років протягом звітнього періоду не надходили.

У звітньому періоді архівними відділами Чернівецької та Новодністровської міських рад на платній основі було виконано **538 запитів**, переважно про підтвердження майнових прав на землю та нерухоме майно, виділення земельних ділянок громадянам під будівництво об'єктів індивідуального господарства, закріплення

прибудинкової території за будинковолодіннями, надання земельних ділянок у приватну власність, виготовлення копій відповідних рішень міських та районних у м.Чернівці рад.

### **Щодо покращення стану роботи із зверненнями громадян в архівних відділах райдержадміністрацій та міських рад:**

Забезпечення ефективності в роботі із зверненнями громадян – є одним із пріоритетних завдань кожного архівного відділу.

У вестибюлях архівних відділів обладнано інформаційні куточки або вивішено інформаційні стенди з роз'яснювальною інформацією для громадян, в архівному відділі Чернівецької міської ради на стенді доступні інформаційні буклети. Більшість інформаційних куточків у звітному періоді оновлені.

Щоквартально проводиться аналіз роботи із зверненнями громадян на внутрішніх нарадах, на нарадах при головах райдержадміністрацій, підкріплюється звітами. Архівний відділ Чернівецької міської ради подає щорічно узагальнену інформацію про стан роботи із зверненнями громадян до звіту міському голові та щоквартально в громадську приймальню при міській раді. Архівний відділ Новодністровської міської ради щомісячно інформує голову міської ради про проведену роботу з розгляду звернень громадян. У звітному періоді скарг від громадян не надходило.

На офіційному веб-сайті Чернівецької міської ради розміщена сторінка з роз'ясненням щодо порядку роботи із зверненнями громадян у архівному відділі Чернівецької міської ради та у трудовому архіві виконавчого комітету міської ради.

Архівні відділи райдержадміністрацій публікують у місцевих ЗМІ роз'яснювальну інформацію для громадян з приводу їх звернення до архівних відділів та трудових архівів:

Архівними установами низової ланки опубліковано 2 статті-повідомлення з роз'ясненнями для громадян, зокрема: на шпальтах Сторожинецької районної газети – статтю «Золота скарбниця району» та Заставнівського місцевого часопису «Голос краю» – інформацію щодо складу документів архівного відділу Заставнівської райдержадміністрації.

Архівний відділ Чернівецької міської ради постійно працює над створенням баз даних (переліків/алфавітних покажчиків) з метою оперативного реагування на порушені у зверненнях громадян питання. Так, у звітному періоді архівний відділ уклав 4 переліки.

Начальник відділу

Н.Б. Масіян