

Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи із зверненнями громадян у державному архіві Донецької області за 2018 рік

В держархіві області забезпечено систематичне проведення перевірки стану організації роботи із зверненнями громадян. Робота із зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі керівництва архіву, питання заслуховується на апаратних нарадах держархіву області. Порушень чинного законодавства про звернення громадян протягом 2018 року не зафіксовано.

Обов'язки з організації роботи із зверненнями громадян та забезпечення доступу до публічної інформації, розпорядником якої є держархів області покладено на відділ використання інформації документів.

Звернення від громадян надходять до держархіву області на особистому прийомі, поштою, електронною поштою та телефоном. Прийом проводиться відповідно до затвердженого графіку особистого прийому громадян.

В держархіві області організовано проведення особистого прийому громадян директором архіву, його заступниками та працівниками відділу використання інформації документів, відповідно затверджених графіків. Інформацію про графік роботи держархіву області та графіки прийому громадян, розміщено в загальнодоступних місцях держархіву області, а також у відкритому доступі на офіційних веб-сайтах Донецької облдержадміністрації і держархіву області.

Станом на 01.01.2019, на особистому прийомі розглянуто 112 звернень громадян, з них: 43 на особистому прийомі у керівництва; 69 спеціалістами відділу використання інформації документів, прийнято 44 письмових звернення.

Електронні звернення громадян надходять на електронну адресу держархіву області. Також подання електронних звернень громадян запроваджено у формі «Зворотного зв'язку» на веб-сайті держархіву області. Реєстрацію електронних звернень здійснює сектор документоведення.

Протягом поточного року на адресу держархіву області надійшло 1279 звернень громадян, з них:

- усні звернення – 563, з них: телефоном – 495, на особистому прийомі – 68;
- письмові звернення – 716, з них: 461 запит надійшов поштою, 162 консультації по електронній пошті, 44 звернення прийнято на особистому прийомі, 49 запитів що надійшли через інші органи влади, з них: 16 - надійшло з Укрдержархіву, 9 – з облдержадміністрації, 24 – з обласного контактного центру.

До держархіву області протягом 2018 року надійшло 554 запитів, з яких: соціально-правового характеру – 297; персональних – 177; майнових – 10; тематичних – 70, з них виконано: з позитивним результатом – 40 (7,2%), направлено за належністю або з рекомендаціями звернутись за місцем знаходження документів – 259 (46,7%).

Тематика соціально-правових запитів, що надійшли до держархіву області: підтвердження трудового стажу – 194; підтвердження трудового стажу та заробітної плати – 70; підтвердження заробітної плати – 33.

Тематика запитів тематичного характеру: рішення виконкомів – 41; перейменування міст, вулиць – 12, тощо – 17.

В 2018 році, вперше після переміщення, держархівом області на 1 запит підготовлено 2 архівні копії на підставі документів держархіву області.

Середній термін виконання запитів складає 5 робочих днів. Скарг щодо необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, безпідставної передачі їх іншим органам або з інших причин не надходили.

При розгляді звернень громадян особлива увага приділяється зверненням найменш соціально захищених верств населення, які розглядаються першочергово. Протягом року до

держархіву області звернулись за категоріями: сироти – 1, діти війни – 1 інваліди по зору – 1, інваліди II групи – 6, інваліди III групи – 1.

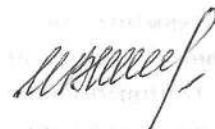
Одним з нових напрямків роботи із зверненнями громадян є надання консультацій з офіційної сторінки держархіву області у соціальній мережі Facebook, започатковане у минулому році. Протягом 2018 року надано 5 консультацій.

Строки розгляду звернень громадян та строки і порядок пересилання звернень громадян за приналежністю до інших уповноважених органів тримаються на контролі.

Веб-сайт держархіву області у відповідних розділах («Звернення громадян», «Консультації громадянам», «Доступ до публічної інформації») містить довідкову інформацію для громадян за різними напрямами, окремий розділ присвячено запитам на публічну інформацію. Веб-сайт держархіву також містить довідкову інформацію про архівні установи області (режим роботи, телефони, адреси). Вся розміщена інформація орієнтує громадян та значно спрощує процедуру пошуку необхідних відомостей.

З метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян та забезпечення оперативного розгляду та реагування на них, держархівом області підготовлені інформаційні матеріали, щодо пошукових даних та місцезнаходження документів соціально-правового характеру для врахування в роботі та подальшого розповсюдження для архівних установ області та установ обласного підпорядкування, які забезпечують соціальний захист громадян.

Директор архіву



І.В. Шишолік