

Інформація

про підсумки роботи із зверненнями громадян

Обов'язки з організації роботи із зверненнями громадян та забезпечення доступу до публічної інформації, розпорядником якої є державний архів Донецької області (далі – держархів області) покладено на відділ використання інформації документів (далі – відділ). Робота із зверненнями громадян організована у відповідності до вимог Закону України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян», Закону України від 13 січня 2013 року № 2939-VI «Про доступ до публічної інформації», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/208 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 та норм Державної архівної служби України.

Контроль за додержанням вимог чинного законодавства здійснюється постійно, питання систематично заслуховуються на апаратних нарадах при керівництві держархіву області. Звіти про роботу із зверненнями громадян готуються щопівроку та надсилаються Державній архівній службі України та Донецькій обласній державній адміністрації. Підсумки роботи із зверненнями громадян за рік розглядаються на засіданнях колегії держархіву області у грудні кожного року. Звітна та аналітична інформація публікується на власному веб-сайті держархіву області у розділі «Звернення громадян».

Держархів області здійснює особистий прийом громадян, який проводиться керівництвом держархіву області та працівниками відділу. Графіки проведення особистого прийому громадян затверджено наказом держархіву області від 17.06.2015 № 17 «Про затвердження графіку особистого прийому громадян в державному архіві Донецької області» із змінами, внесеними наказом від 01.02.2016 № 3.

Приміщення, в яких здійснюється прийом громадян обладнано окремими місцями для відвідувачів та місцем для написання заяв, розміщено стенди, які містять інформацію із законодавчими актами щодо звернень громадян; зразки заяв; порядок розгляду заяв та скарг; роз'яснення щодо запитів на публічну інформацію, розпорядником якої є держархів області; контакти органів державної влади тощо. Інформація про графік роботи держархіву області та графіки прийому громадян керівництвом держархіву області, відділом розміщено на вхідних дверях до приміщень та у відкритому доступі на офіційних веб-сайтах Укрдержархіву, Донецької ОДА і держархіву області. Протягом 2017 року на особистому прийомі розглянуто 98 звернень громадян, з них 7 на особистому прийомі у керівництва держархіву області.

Реєстрація усних звернень громадян, отриманих на особистому прийомі здійснюється окремо в різних журналах: звернення розглянуті на особистому прийомі керівництвом держархіву області (реєстрацію здійснює сектор документоведення); звернення, які розглядаються відділом (реєстрацію здійснює відділ). Консультації, які надаються відділом телефоном, електронною поштою та через соціальну мережу Facebook не підлягають обов'язковій реєстрації.

Реєстрація та облік письмових звернень громадян здійснюється сектором документоведення. Для реєстрації звернень використовується система управління базами даних Microsoft Office Access.

Протягом 2017 року на адресу держархіву області надійшло 1834 звернень громадян, з них:

- усні звернення – 1184, з них надійшло: телефоном – 1086, на особистому прийомі – 98;
- письмові – 650, з них надійшло: поштою – 413, електронною поштою – 232; через Facebook – 5.

Кількість звернень громадян у 2017 році в порівнянні з 2015 та 2016 роками (слайд 1):

	2015 рік	2016 рік	2017 рік
Отримані поштою	326	435	413
Електронною поштою	367	335	232
По телефону	690	1021	1086
На особистому прийомі	121	135	98
Через Facebook	0	0	5
Загалом за рік	1504	1926	1834

В таблиці спостерігається зменшення загальної кількості звернень у 2017 році у порівнянні з 2016 роком – на 92 звернення менше; у порівнянні з 2015 роком – на 330 звернень більше. У 2017 році зменшилась кількість звернень громадян отриманих електронною поштою та на особистому прийомі. Пояснити зменшення кількості звернень на особистому прийомі можливо через проблеми в переміщенні громадян у межах області (контрольні пункти в'їзду-виїзду); зменшення кількості звернень електронною поштою – через заборону дії деяких інтернет-ресурсів на території України (yandex.ru/ua, mail.ru тощо).

Одним з нових напрямків роботи із зверненнями громадян є надання консультацій з офіційної сторінки держархіву області у соціальній мережі Facebook. Станом на 20 грудня 2017 року надано 5 консультацій. Враховуючи розвиток комп'ютерних технологій та популярність соціальних мереж серед населення, можливо припустити, що кількість звернень через Facebook у наступному році збільшиться.

Характер запитів (слайд 2):

- соціально-правові запити – 200;
- персональні - 130
- тематичні – 48;
- майнові – 19;
- запити на публічну інформацію – 20.

Через те, що документи держархіву області залишились у м. Донецьку на території, тимчасово не підконтрольній органам державної влади України, довідки громадянам на підставі документів держархіву області не надаються. Тому протягом 2017 року держархівом області лише на 11 запитів надано довідки, які переоформлені на підставі документів підприємств (слайд 3). Переоформлені довідки підлягають пересиланню за належністю для подальшої їх легалізації чи проставлення апостилю. На інші запити надано наступні відповіді:

- з рекомендацією звернутися за місцем знаходження запитуваних документів – 218;
- про неможливість виконання запиту (у т. ч. через те, що запитувані документи знаходяться на території, тимчасово не підконтрольній органам державної влади України) – 168.

Із кількості письмових звернень (650) - 12 надійшло через Укрдержархів, 10 - через облдержадміністрацію, 15 - з обласного контактного центру.

Також держархівом області виконуються запити на публічну інформацію. Відповідальною особою за доступ до публічної інформації, розпорядником, якої є держархів області призначено головного спеціаліста відділу використання інформації документів Олійник Н.М. (наказ від 21.06.2016 № 30 «Про призначення відповідальної особи).

Протягом 2017 року до держархіву області надійшло 20 запитів на публічну інформацію, з них: 17 запитів від фізичних осіб, 3 від юридичних осіб. Через облдержадміністрацію надійшло 16 запитів. Усі запити на публічну інформацію задоволено.

Середній термін виконання запитів складає 5 робочих днів. Відповідно до посадових обов'язків в держархіві області запити виконують два головних спеціаліста та спеціаліст відділу.

Порушення термінів розгляду звернень громадян та запитів на публічну інформацію, порушення норм та вимог чинного законодавства про звернення громадян у держархіві області протягом 2017 року відсутні. Скарги щодо необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, безпідставної передачі їх іншим органам або з інших причин не надходили.

У 2017 році звернення від жінок, яким присвоєно почесне звання України «мати – Героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, ветеранів війни та праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки до держархіву області не надходили.

У лютому 2017 року держархівом області здійснено перевірку правильності оформлення архівними установами області інформаційних документів (архівних довідок, копій та витягів). За результатами перевірки виявлено нагальну потребу у проведенні навчальних заходів та наданні методичної та практичної допомоги архівним установам. Тому з метою усунення недоліків в оформленні інформаційних документів держархівом області 07 червня 2017 року проведено навчальний семінар «Оформлення архівних довідок, копій і витягів. Проблемні питання та шляхи їх вирішення». У семінарі прийняли участь 34 архівні установи Донецької області. На семінарі розглянуто найпоширеніші помилки, яких припускаються виконавці при оформленні інформаційних документів. Завідувач сектору документообігу держархіву області звернула увагу на правильне оформлення бланків архівних установ. З метою оцінювання якості засвоєння отриманої інформації наприкінці семінару проведено тестування, яке показало, що більшість присутніх добре засвоїли отриману інформацію. До семінару спеціалістами відділу підготовлено інформацію «Оформлення інформаційних документів (архівних довідок, копій і витягів)», яку надано усім архівним установам області для використання в роботі.

Через три місяці для здійснення контрольної перевірки застосування отриманих знань проведено збір зразків архівних довідок, копій та витягів. Контрольна перевірка виявила, що з 40 архівних установ дотримуються вимог при оформленні інформаційних документів – 8. Для 7 архівних установ рекомендовано проведення додаткового семінару-наради для надання роз'яснень та з метою усунення недоліків в оформленні інформаційних документів. В інших установах виявлено незначні недоліки, які відпрацьовуються у телефонному режимі.

Веб-сайт держархіву області є ефективним інструментом всебічного висвітлення інформації про діяльність державного архіву у мережі Інтернет та у забезпеченні потреб громадян і організацій на отримання інформації. Тому у квітні 2017 року з метою розвитку доступних форм спілкування з громадськістю держархівом області створено форму зворотного зв'язку на власному веб-сайті.

Веб-сайт держархіву області у відповідних розділах («Звернення громадян», «Консультації громадянам», «Доступ до публічної інформації») містить наступну інформацію: загальну інформацію про роботу із зверненнями громадян в держархіві області; інформацію щодо запитів про трудовий стаж і заробітну плату; про запити щодо актів цивільного стану та підтвердження родинних стосунків; порядок розгляду звернень громадян, інформацію про особистий прийом громадян, надання консультацій по телефону та електронній пошті; графіки прийому громадян в держархіві області; аналітичну та звітну інформацію; нормативну базу. Там же розміщено списки ліквідованих підприємств Донецької області, документи з особового складу яких знаходяться на зберіганні в трудових архівах, приватних архівах та у правонаступників, такі ж списки по ліквідованим підприємствам та установам, документи яких залишились на території, тимчасово непідконтрольній органам державної влади України (станом на 2014 рік). Веб-сайт держархіву області містить довідкову інформацію про архівні установи області (режим роботи, телефони, адреса). Окремий розділ присвячено запитам на публічну інформацію. Розміщена інформація значно спрощує процедуру пошуку відомостей та орієнтує громадян куди їм необхідно звертатись за довідками.

Інформація у розділах для громадян оновлюється у разі необхідності. Станом на 01 грудня розділи «Звернення громадян», «Консультації громадянам» та «Доступ до публічної інформації» містять актуальну інформацію для громадян, останнє оновлення проводилось у березні поточного року.

Протягом року держархівом області направлено ряд листів на Укрдержархів щодо вирішення проблемних питань - видача довідок про адміністративно-територіальний поділ Донецької області на підставі збірника документів виданого держархівом області; про питання легитимності виданих довідок громадянам установами, що знаходяться в зоні АТО; про можливість видачі довідок архівними уставами області на підставі документів підприємств, які не ліквідовані, але у зв'язку із ситуацією в області покинули документи; про передачу держархіву області сканованих копій метричних книг та про можливість видачі довідок на підставі цих копій та ін.

Станом на 27 грудня держархів області отримав скановані копії метричних книг, на разі вирішується питання стосовно проведення інвентаризації та введення їх у обіг.

Роз'яснення від Укрдержархіву стосовно підготовлених питань ще не отримано.

На 2018 рік з метою розвитку форм доступного спілкування з громадянами, відділом запропоновано впровадити в роботі держархіву області новий напрям роботи – проведення телефонних «гарячих ліній» для громадян. «Гаряча лінія» передбачає прийом та реєстрацію звернень громадян по телефону, після реєстрації звернення розглядається на загальних засадах у відповідності до вимог Порядку виконання архівними установами запитів юридичних та фізичних осіб на підставі архівних документів та оформлення архівних довідок (копій, витягів), затвердженого наказом Міністерства юстиції України 02.03.2015 № 295/5, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 04.03.2015 за № 251/26696. Після розгляду відповідь на звернення або архівна довідка (копія, витяг) надсилаються заявнику поштою.

Для впровадження телефонної «гарячої лінії» в держархіві області необхідно розробити порядок роботи «гарячої лінії» та розгляду отриманих звернень.

Головний спеціаліст
відділу використання
інформації документів

Н.М. Олійник