

Інформація про стан організації роботи із зверненнями громадян в архівних установах Донецької області за 2021 рік

Робота із зверненнями громадян в архівних установах Донецької області організована у відповідності до вимог Закону України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР, Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07 лютого 2008 року № 109/208.

Роботу зі зверненнями громадян в архівних установах області організовано відповідно до порядків організації і проведення особистого прийому громадян працівниками архіву та відповідно до затверджених графіків прийому. Протягом 2021 року прийнято 5393 громадянина на особистих прийомах. У зв'язку з введенням карантинних обмежень з 12.03.2020 в Державному архіві Донецької області (далі - Держархів області) тимчасово припинено проведення особистого прийому громадян. Будівлю, де розміщується Держархів області, облаштовано поштовою скринькою для прийому звернень громадян. Виїзні прийоми не проводились.

На особистих прийомах в архівних установах області надаються консультації і роз'яснення з найбільш актуальних питань. У разі неможливості надати позитивну відповідь на підставі тих документів, які знаходяться на зберіганні в архівних установах області, заявникам надаються рекомендації звернутись до інших установ. На особистому прийомі у керівництва та працівників архівних установ області прийнято 5393 звернення від громадян, у тому числі:

- архівними установами міських рад, військово-цивільних адміністрацій (далі – ВЦА) - 4994;
- архівними відділами райдержадміністрацій – 399.

Роботу телефонної «гарячої лінії» в Держархіві області не впроваджено. Звернення громадян надходять до Держархіву області через «Урядовий контактний центр» та «гарячу лінію» Донецької облдержадміністрації. Роботу телефонної «гарячої лінії» запроваджено в міських радах, міських ВЦА, райдержадміністраціях. Номери телефонів та графіки роботи розміщено на інформаційних стендах та на вебсайтах.

Протягом 2021 року навчальні семінари та курси підвищення кваліфікації з питань організації роботи із зверненнями громадян в архівних установах області не проводились.

У квітні 2021 року проведено аналіз оформлення архівних довідок (копій, витягів) архівними установами області. З 6-ма архівними установами питання оформлення архівних довідок (копій, витягів) відпрацьовано в телефонному режимі.

У Держархіві області контроль за станом організації роботи із зверненнями громадян здійснюється постійно, питання заслуховуються на колегії та на апаратних нарадах при керівництві Держархіву області. Щоквартально аналізується інформація про роботу із зверненнями громадян під час підготовки квартальних звітів (форма 8). Звітна та аналітична інформація про роботу із зверненнями громадян публікується на офіційному вебсайті Держархіву області та сторінці Держархіву області на офіційному вебсайті Донецької облдержадміністрації.

Аналітична робота із зверненнями громадян в архівних установах області проводиться при підготовці щоквартальних та щорічних звітів, при розробці планів роботи, а також при підготовці інформацій про роботу з цього питання для відповідних міських рад, міських ВЦА, райдержадміністрацій та Держархіву області. Інформація про стан роботи із зверненнями громадян надається архівними установами міських рад, міських ВЦА, райдержадміністрацій 4 рази на рік до Держархіву області.

У 2021 році Держархівом області в архівних відділах Дружківської, Вугледарської, Добропільської, Маріупольської міських рад та Авдіївської міської військово-цивільної адміністрації Покровського району Донецької області проведено комплексні перевірки, під час яких перевірено стан організації роботи із зверненнями громадян. За результатами перевірки надано рекомендації щодо поліпшення організації роботи із зверненнями громадян.

Роз'яснення з найбільш актуальних питань, що хвилюють громадян здійснюється Держархівом області шляхом подачі матеріалів на офіційному вебсайті Донецької облдержадміністрації та на вебсайті Держархіву області у відповідних розділах («Громадянам» - «Консультації громадянам»; «Прозора влада» - «Доступ до публічної інформації») та містить наступну інформацію: інформацію щодо різних видів запитів; порядок розгляду звернень громадян, порядок проведення особистого прийому громадян, надання консультацій телефоном та електронною поштою; графіки прийому громадян в Держархіві області; відомості про місцезнаходження документів з найбільш порушуваних питань; нормативну базу тощо. Для забезпечення доступних форм спілкування з громадянами на вебсайті Держархіву області в розділі «Громадянам» функціонує рубрика «Електронні звернення».

На сторінках Держархіву області у соціальних мережах Facebook та Instagram надаються електронні консультації.

На офіційному вебсайті Авдіївської міської ВЦА Покровського району у розділі «Поточна діяльність» створено консультативну сторінку «Звернення громадян». На вебсайті Авдіївського міського товариства людей з інвалідністю «Переборення» розміщено інформацію щодо роботи архівного відділу Авдіївської міської ВЦА Покровського району, правил подання запитів та порядку отримання відповідей, інформація про місце і час прийому громадян працівниками архівного відділу, контактний телефон, перелік ліквідованих установ, документи яких зберігаються в архівному відділі.

З метою поліпшення стану роботи зі зверненнями громадян на офіційному вебсайті Бахмутської міської ради запроваджено «Консультаційну сторінку по зверненню громадян», інформація на якій оновлюється щоквартально.

У 2021 році архівними установами області виконано 11951 запитів, у тому числі:

- Держархівом області – 692 запитів, з яких: соціально-правових – 353; тематичних – 55; персональних – 221; майнових – 63;

- архівними установами міських рад, ВЦА – 10055 запитів, з них: 8476 – соціально-правового характеру, 848 - тематичного, 702 – майнового, 29 – персонального;

- архівними відділами райдержадміністрацій – 1204 запитів, з них: 325 – соціально-правового характеру, 619 – тематичного, 258 – майнового, персонального – 2.

З позитивним результатом виконано 10371, у т. ч.: соціально-правового характеру – 8148, тематичних – 1370, персональних – 4, майнових – 849:

- Держархівом області - 57, з них: 41 – соціально-правового характеру, 9 - тематичного, 7 - майнового;

- архівними установами міських рад, ВЦА – 9181 запитів, з них: 7806 – соціально-правового характеру, 764 - тематичного, 607 – майнового, 4 – персонального;

- архівними відділами райдержадміністрацій – 1133 запитів, з них: 301 – соціально-правового характеру, 597 – тематичного, 235 – майнового.

Направлено за належністю або з рекомендаціями звернутися за місцем знаходження документів 440 запитів:

- Держархівом області – 280 запитів;

- архівними установами міських рад, ВЦА -150;

- архівними відділами райдержадміністрацій – 10.

До Держархіву області через Державну архівну службу України, Донецьку облдержадміністрацію, «Урядовий контактний центр» та інші державні установи надійшло 64 звернення.

Основна тематика запитів що надійшли до Держархіву області:

- соціально-правового характеру: підтвердження трудового стажу, навчання – 171, трудового стажу та заробітної плати – 74, заробітної плати – 19; актові записи – 31; інші питання – 58;

- тематичного характеру: рішення, розпорядження виконкомів, органів влади – 22, з виборчої документації, перейменування населених пунктів, місцезнаходження установчих

документів підприємств та інших питань – 33.

Основна тематика запитів що надійшли до архівних установ райдержадміністрацій, міських рад та міських ВЦА, стосувалась:

1) соціально-правового характеру:

- за документами НАФ: надання архівної інформації щодо рішень органів державної влади та місцевого самоврядування (утворення та реорганізацію установ, втрату чинності розпоряджень голови райдержадміністрації тощо); щодо атестації робочих місць за умовами праці; призначення опіки над неповнолітніми; внесення змін у державну реєстрацію; підтвердження стажу, у т. ч. депутатського;

- за документами з кадрових питань (особового складу): підтвердження трудового стажу, у т. ч. на пільгових умовах; нарахування заробітної плати; встановлення надбавок за вислугу років;

2) тематичного характеру: щодо надання копій рішень органів місцевого самоврядування про перейменування вулиць та господарств.

Повторні звернення громадян, загальна кількість яких склала 7 штук, надійшли через тривалий час надання поштових послуг.

Скарг щодо надання необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями, безпідставної передачі їх іншим органам до Держархіву області та архівних установ не надходили.

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

Середній термін виконання запитів та звернень громадян з дня їх надходження і реєстрації в архівних установах області складає 15 днів.

Звернення окремих категорій громадян (жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», інвалідів Другої світової війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, ветеранів війни та праці, інвалідів та громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки) на адресу Держархіву області складає 1,87 %.

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян архівними установами області протягом року проведено низку заходів.

На вебсайті Держархіву області в розділі «Архівна мережа» розміщено переліки фондів документів Національного архівного фонду Держархіву області та архівних установ. Також на вебсайті Держархіву області розміщено перелік підприємств, установ, організацій, документи з кадрових питань (особового складу) яких зберігаються в архівних установах області.

З метою підвищення рівня обізнаності громадян з питань отримання довідок соціально-правового характеру Держархівом області розроблено листівку з покроковою інструкцією, яку розміщено на вебсайті та сторінках Держархіву області у соціальних мережах Facebook та Instagram. Зазначену листівку розповсюджено через Центри надання адміністративних послуг, органів соціального захисту населення, Пенсійного фонду України та інших органів державної влади в Донецькій області.

Вебсайт Держархіву області та вебсторінки 10 архівних установ (Торецької міської ВЦА Бахмутського району, Вугледарської, Костянтинівської, Краматорської, Лиманської, Маріупольської міських рад, Бахмутської, Волноваської, Краматорської, Покровської райдержадміністрацій) адаптовано для доступу людей з вадами зору відповідно до вимог чинних нормативних документів.

На вебсторінках 12 архівних установ (Авдіївської міської ВЦА Покровського району, Торецької міської ВЦА Бахмутського району, Бахмутської, Вугледарської, Добропільської, Костянтинівської, Краматорської, Лиманської, Маріупольської, Мирноградської, Новогродівської міських рад, Бахмутської райдержадміністрації) розміщено переліки фондів документів Національного архівного фонду.

На вебсторінках 11 архівних установ (Авдіївської міської ВЦА Покровського району, Торецької міської ВЦА Бахмутського району, Бахмутської, Вугледарської, Добропільської, Костянтинівської, Краматорської, Лиманської, Мирноградської, Новгородівської, Селидівської міських рад) розміщено переліки ліквідованих підприємств, установ, організацій, документи з кадрових питань (особового складу) яких зберігаються в архівах.

Архівним відділом Маріупольської міської ради реєстрація вхідної документації та запитів громадян, контроль за вирішенням порушених у них питань здійснюється в єдиній системі електронного документообігу «АСКОД», яка функціонує у міській раді.

Методичні розробки з питань організації роботи зі зверненнями громадян Держархівом області та архівними установами у звітному періоді не розроблялись.

У Держархіві області відповідно до посадових обов'язків запити виконують 3 працівника. В архівних установах райдержадміністрацій, міських рад та міських ВЦА запити виконуються працівниками відповідно до розподілу посадових обов'язків. За необхідності, у разі відсутності відповідальної особи, до цієї роботи залучаються інші працівники архівних установ.