

## **Інформація про стан організації роботи із зверненнями громадян в архівних установах Донецької області за 2022 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 2022 року на особистих прийомах прийнято 1446 громадянина. З 25.01.2022, після введенням карантинних обмежень з 12.03.2020, в Державному архіві Донецької області (далі - Держархів області) відновлено особистий прийом громадян, тимчасово було припинено. Після 24.02.2022, у зв'язку з введенням військового стану в Україні, особистий прийом громадян в Держархіві області скасовано.

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 1446 громадян ( у т. ч. в Держархіві області – 3), від яких отримано 1421 заяву, у тому числі:

- Держархівом області – 1;
- архівними установами міських військових, військово-цивільних адміністрацій (далі – МВА) - 972;
- архівними відділами районних військових адміністрацій (далі – РВА) – 448.

У зв'язку із повномасштабним вторгненням російської федерації та введенням в Україні військового стану більшість архівних установ області припинили прийом громадян та роботу із зверненнями громадян.

Станом на 16.12.2022 з області евакуйовано 16 архівних установ, з них:

Держархів області, 11 архівних відділів МВА (Авдіївської та Слов'янської – частково), 4 архівних відділів РВА;

1 архівний відділ МВА та 2 архівних відділи РВА залишились на тимчасово окупованій території України, зв'язок з ними відсутній.

3 архівні відділи МВА закрито, працівники виїхали, знаходяться у відпустках або простоях.

Працюють 2 архівних відділів МВА.

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 2022 року навчальні семінари та курси підвищення кваліфікації з питань організації роботи із зверненнями громадян в архівних установах області не проводились.

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. Звітна та аналітична інформація про роботу із зверненнями громадян публікується на офіційному вебсайті Держархіву області.

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 МВА, РВА та Держархіву області. Інформація про стан роботи із зверненнями громадян надається архівними установами МВА, РВА щоквартально до Держархіву області.

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.

У 2022 році архівними установами області виконано 2983 запитів, у тому числі:

- Держархівом області – 332 запитів, з яких: соціально-правових – 231; тематичних – 10; персональних – 81; майнових – 10;

- архівними установами МВА – 2264 запитів, з них: 1928 – соціально-правового характеру, 289 - тематичного, 47 – майнового;

- архівними відділами РВА – 543 запитів, з них: 157 – соціально-правового характеру, 153 – тематичного, 233 – майнового.

З позитивним результатом виконано 2149, у т. ч.: соціально-правового характеру – 1821, тематичних – 262, майнових – 46:

- Держархівом області - 16, з них: 12 – соціально-правового характеру, 1 - тематичного, 3 – майнового.

- архівними установами МВА – 2038 запитів, з них: 1750 – соціально-правового характеру, 251 - тематичного, 37 – майнового;

- архівними відділами РВА – 75 запитів, з них: 59 – соціально-правового характеру, 10 – тематичного, 6 – майнового.

Держархівом області направлено за належністю або з рекомендаціями звернутися за місцем знаходження документів 168 запитів.

Основна тематика запитів що надійшли до Держархіву області:

- соціально-правового характеру: підтвердження трудового стажу, заробітної плати, - 141, навчання – 7; актові записи, підтвердження національності – 30; інші питання (репресії, інші соціальні питання тощо) – 53;

- тематичного характеру: рішення органів влади про перейменування, місцезнаходження документів підприємств, роботи архівних установ.

Основна тематика запитів що надійшли до архівних установ МВА та РВА 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 підприємств, відключення від центрального опалення.

Повторних звернення громадян не отримувалось.

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.

Звернень 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, самотніх матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки) на адресу Держархіву області не надходило.

Заходів з поліпшення роботи із зверненнями громадян архівними установами області у 2022 році не проводилось.

Вебсайт Держархіву області адаптовано для доступу людей з вадами зору відповідно до вимог чинних нормативних документів.

На вебсайті Держархіву області у розділі «Архівна мережа» міститься інформація про архівні установи області, склад їх фондів, як Національного архівного фонду так і списків документів ліквідованих підприємств, які знаходяться на зберіганні.

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 2 працівники. В працюючих архівних установах області запити виконуються працівниками відповідно до розподілу посадових обов'язків.

---