

Інформація про стан організації роботи із зверненнями громадян в архівних установах Донецької області за 2019 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.

Інформація про стан організації роботи із зверненнями громадян надається 28 архівними установами Донецької області: держархівом області, 12 архівними відділами райдержадміністрацій, 10 архівними відділами міських рад, 2 архівними відділами військово-цивільних адміністрацій (далі – ВЦА); 1 сектором з архівної роботи Виконавчого комітету; 2 архівними відділами виконавчих комітетів міських рад.

Роботу зі зверненнями громадян в архівних установах області організовано відповідно до порядків організації і проведення особистого прийому громадян працівниками архіву та згідно із затвердженими графіками прийому. Протягом року проведено 7126 прийомів (з них держархівом області 96, у т. ч. на особистому прийомі у керівництва 26). Виїзні прийоми не проводились.

На особистих прийомах в архівних установах області надано 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 надано рекомендації звернутись до інших установ.

Роботу телефонної «гарячої лінії» в держархіві області не запроваджено. Звернення громадян надходять до держархіву області через «гарячу лінію» Донецької облдержадміністрації. Роботу телефонної «гарячої лінії» запроваджено в райдержадміністраціях, міських радах та ВЦА. Номери телефонів та графіки роботи розміщено на інформаційних стендах архівних установ області.

Протягом 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. Щоквартально аналізується інформація під час підготовки квартальних звітів (форма 1). Звітна та аналітична інформація публікується на офіційному вебсайті та сторінці держархіву області офіційного вебсайту Донецької облдержадміністрації у розділі «Звернення громадян».

Аналітична робота із зверненнями громадян 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, ВЦА, райдержадміністрацій та держархіву області. Інформація про стан роботи із зверненнями громадян надається архівними установами міських рад, ВЦА, райдержадміністрацій двічі на рік 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 («Звернення громадян», «Консультації громадянам», «Доступ до публічної інформації») та містить наступну інформацію: загальну інформацію про роботу із зверненнями громадян в держархіві області; інформацію щодо різних видів запитів; порядок розгляду звернень громадян, інформацію про особистий прийом громадян, надання консультацій по телефону та електронній пошті; графіки прийому громадян в держархіві області; відомості про місцезнаходження документів з найбільш порушуваних питань; аналітичну та звітну інформацію; нормативну базу тощо. Для забезпечення доступних форм спілкування з

громадськістю на головній сторінці вебсайту продовжує функціонувати форма «Зворотного зв'язку» для подання електронних звернень. Для електронного довідника «ПИТАННЯ-ВІДПОВІДІ» автоматизованого інтерактивного консультативно-інформаційного сервісу «Е-ДОВІДКА», який розміщено на головній сторінці вебсайту Донецької облдержадміністрації, надано інформацію про найбільш порушувані заявниками питання, що відносяться до компетенції держархіву області. На сторінці держархіву області у Facebook надаються електронні консультації громадянам. На офіційному вебсайті держархіву та на сайті газети «Вісті Донбасу» розміщено статтю «Роль архівних установ у забезпеченні соціального захисту громадян».

На вебсторінці архівного відділу Олександрівської райдержадміністрації у Facebook, шпальтах газети «Вісті Олександрівщини» розміщено матеріали про організацію роботи із зверненнями громадян, графік особистого прийому громадян тощо.

На офіційному вебсайті ВЦА м. Авдіївка у розділі «Поточна діяльність» створено консультативну сторінку «Звернення громадян». На вебсайті Авдіївського міського товариства людей з інвалідністю «Переборення» розміщено інформацію щодо роботи архівного відділу ВЦА м. Авдіївка, 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 роботи зі зверненнями громадян на офіційному вебсайті Бахмутської міської ради запроваджено «Консультаційну сторінку по зверненню громадян», інформація на якій оновлюється щоквартально.

Архівним відділом Добропільської райдержадміністрації на вебсторінці архіву у рубриці «До уваги громадян» розміщено аналітичні інформації про роботу архівного відділу із запитами фізичних та юридичних осіб.

Архівним відділом Мангушської райдержадміністрації інформацію про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2019 рік розміщено на сторінці Facebook Мангушської райдержадміністрації.

У період з 01 січня по 31 грудня 2019 року архівними установами області виконано 13493 запитів, з них з позитивним результатом 11816, у т. ч.: соціально-правового характеру 9247, тематичних 1571, біографічних – 4; генеалогічних – 3; майнових 991:

- держархівом області – 563 запити з яких: соціально-правових – 329, тематичних – 34, персональних – 163; майнових – 37, з них виконано: з позитивним результатом – 79 (з них: 77 – соціально-правового характеру, 2 тематичного), направлено за належністю або з рекомендаціями звернутися за місцем знаходження документів – 159;

- архівними установами райдержадміністрацій – 2352 запити;

- архівними установами міських рад – 8114 запитів

- архівними установами ВЦА – 2464 запити.

Звернення, що надійшли до держархіву області через Донецьку облдержадміністрацію з «Урядового контактного центру» – 8.

Основна тематика запитів що надійшли до держархіву області:

- соціально-правового характеру стосувалась трудового стажу – 116, трудового стажу та заробітної плати – 117; заробітної плати – 31;

- тематичного характеру: рішення виконкомів – 13, перейменування населених пунктів, вулиць, по виборчій документації тощо – 21.

Основна тематика запитів що надійшли до архівних установ райдержадміністрацій, міських рад та 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); призначення опіки над неповнолітніми; передача у приватну власність земельних ділянок громадянам; виділення земельних паїв,

внесення змін у державну реєстрацію; видачу дозволів на будівництво та перепланування; 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, райдержадміністрацій про виділення земельних ділянок; про виділення у користування юридичним та фізичним особам нерухомого майна, яке є у комунальній власності; про перейменування господарств.

На особистому прийомі у керівництва та працівників архівних установ області прийнято 7068 запитів від громадян, у тому числі в:

- держархівом області прийнято 38 запитів;
- архівними відділами міських рад -3359;
- архівними відділами ВЦА – 2201;
- архівними відділами райдержадміністрацій – 1470.

Повторних звернень громадян, скарг щодо надання необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями, безпідставної передачі їх іншим органам до держархіву та архівних установ області не надходило.

Скарги щодо необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, безпідставної передачі їх іншим органам або з інших причин не надходили.

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

Середній термін виконання запитів та звернень з дня їх надходження і реєстрації в архівних установах області складає 15 днів. Порушень термінів розгляду не зареєстровано.

При розгляді звернень громадян особлива увага приділяється зверненням найменш соціально захищених верств населення, які розглядаються першочергово. Протягом 2019 року до держархіву області звернулись за категоріями: Герой Соціалістичної Праці – 1; інвалід по зору II групи – 1; інваліди II групи – 2; інвалід I групи – 1, загалом 0,9 % від загальної кількості звернень.

Звернення окремих категорій громадян (жінок, яким присвоєно почесне звання «Матері-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 та архівних установ області не надходили.

Для забезпечення доступності архівних послуг для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення приміщення 21 архівної установи обладнано пандусами, в 12 - встановлено кнопку виклику.

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

У вересні 2019 року держархівом області проведено електронні громадські консультації за темою «Проблемні питання забезпечення соціального захисту громадян та шляхи їх вирішення в умовах проведення ООС». У прямому ефірі «Класного Радіо» обговорено проблемні питання покинутих напризволяще архівних документів на території Донецької області. Організовано доступ громадян на офіційному вебсайті у рубриці «Фонди онлайн» до оцифрованих описів справ 55 фондів та 155 оцифрованих справ фондів 2 та 3, які знаходяться на зберіганні в держархіві області.

В архівних відділах Великоновосілківської, Добропільської райдержадміністрацій запроваджено подання громадянами електронних звернень.

Вебсторінки 3 архівних установ (Вугледарської міської ради, Добропільської, Мангушської райдержадміністрацій) адаптовано щодо доступу людей з вадами зору та слуху відповідно до вимог чинних нормативних документів.

На вебсторінках 12 архівних установ (ВЦА м. Авдіївка, ВЦА м. Торецьк, Бахмутської,

Вугледарської, Добропільської, Костянтинівської, Краматорської, Маріупольської, Селидівської міських рад, Бахмутської, Добропільської, Мангушської райдержадміністрацій) розміщено переліки фондів документів Національного архівного фонду.

На вебсторінках 9 архівних установ (ВЦА м. Авдіївка, ВЦА м. Торецьк, Бахмутської, Вугледарської, Добропільської, Костянтинівської, Краматорської, Мирноградської, 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 та архівними установами області у звітному періоді не розроблялись.

У держархіві області відповідно до посадових обов'язків запити виконують 3 працівника. В архівних установах райдержадміністрацій, міських рад та 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.