

**Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи із зверненнями громадян у державному архіві Донецької області за
I півріччя 2019 року**

Державним архівом Донецької області (далі – держархів області) забезпечено розгляд звернень громадян у відповідності до вимог Закону України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян», 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».

В держархіві області забезпечено систематичне проведення перевірки стану організації роботи із зверненнями громадян. Підсумки роботи у цьому напрямку за 2018 рік розглянуто на засіданні колегії держархіву області (протокол від 30.11.2018 № 70). Робота із зверненнями громадян здійснюється постійно, питання заслуховуються на колегії та на апаратних нарадах при керівництві держархіву області. Звітна та аналітична інформація публікується на власному веб-сайті держархіву області у розділі «Звернення громадян».

Порушень чинного законодавства про звернення громадян протягом I півріччя 2019 року не зафіксовано.

Роз'яснення з найбільш актуальних питань, що хвилюють громадян, у засобах масової інформації здійснюється держархівом області шляхом подачі матеріалів на сторінці держархіву області на офіційному веб-сайті Донецької облдержадміністрації та на веб-сайті 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; аналітичну та звітну інформацію; нормативну базу тощо. Для електронного довідника «ПИТАННЯ-ВІДПОВІДІ» автоматизованого інтерактивного консультаційно-інформаційного сервісу «Е-ДОВІДКА» надано інформацію про найбільш порушувани заявниками питання, що відносяться до компетенції держархіву області (в розрізі додаткових питань, що порушуються у зверненнях громадян до Донецької облдержадміністрації).

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

Протягом першого півріччя 2019 року на адресу держархіву області надійшло 695 звернень, з них:

1) письмових звернень -276, (в т. ч. на особистому прийомі – 16):

- соціально-правового характеру – 168;

- персональні – 80;

- майнові – 15;

- тематичні – 13;

2) звернення, що надійшли до держархіву області через Донецьку облдержадміністрацію з «Урядового контактного центру» -3;

3) звернення по електронній пошті – 80;

4) консультації по телефону – 331;

5) звернення в мережі Facebook - 5.

Основна тематика соціально-правових запитів що надійшли до держархіву області стосується трудового стажу – 51, трудового стажу та заробітної плати – 62; заробітної плати – 20.

Основна тематика запитів тематичного характеру: рішення виконкомів – 8, перейменування міст, вулиць тощо – 3.

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

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

При розгляді звернень громадян особлива увага приділяється зверненням найменш соціально захищених верств населення, які розглядаються першочергово. Протягом I півріччя 2019 року до держархіву області звернулись за категоріями: інваліди II групи – 1.

З метою подальшого розвитку доступних форм спілкування з громадянами протягом першого півріччя 2019 року забезпечено надання консультацій за допомогою електронної пошти, прямого телефонного зв'язку з держархівом області. Адреса електронної пошти, контактний телефон, адреса розміщені на офіційному веб-сайті держархіву області, на сторінці держархіву області на офіційному веб-сайті Донецької облдержадміністрації та на сторінці Facebook держархіву Донецької області.

На веб-сайті держархіву області є окремі розділи «Звернення громадян», «Консультації громадянам» та «Доступ до публічної інформації», в яких надано детальну інформацію про різні форми звернення до держархіву області, розміщено графіки роботи та часи прийому громадян, також розміщено зразки звернень та зазначено осіб, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян в держархіві області.

На веб-сайті держархіву області надано роз'яснення щодо пошуку різних видів документів, розміщено переліки документів, що знаходяться на зберіганні в держархіві області, контакти архівних установ області та переліки документів з особового складу ліквідованих підприємств, що знаходяться на збереженні в трудових, приватних архівах, у правонаступників та ін. Зазначені відомості значно спрощують процедуру пошуку необхідної інформації та орієнтують громадян куди їм необхідно звертатись за необхідними довідками.