

## **Інформація про стан організації роботи із зверненнями громадян в архівних установах Донецької області за I півріччя 2020 року**

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 I півріччя 2020 року проведено 4376 особистих прийомів громадян (з них держархівом області 18, у т. ч. на особистому прийомі у керівництва 2). У зв'язку з введенням карантинних обмежень з 20.03.2020 в держархіві області тимчасово припинено проведення особистого прийому громадян та роботу читального залу. Звернення громадян приймаються до поштової скриньки, розміщеної на будівлі держархіву області. 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 I півріччя 2020 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. На сторінці держархіву області у Facebook надаються електронні консультації громадянам.

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 аналітичну інформацію про роботу архівного відділу із запитами фізичних та юридичних осіб.

У I півріччі 2020 року архівними установами області виконано 5670 запитів, з них з позитивним результатом 5033, у т. ч.: соціально-правового характеру – 3677, тематичних – 922, біографічних – 1; генеалогічних – 2; майнових – 431:

- держархівом області – 243 запити з яких: соціально-правових – 147, тематичних – 15, персональних – 60; майнових – 21; з них виконано: з позитивним результатом – 26 (з них: 22 – соціально-правового характеру, 1 - тематичного, 3 - майнового), направлено за належністю або з рекомендаціями звернутися за місцем знаходження документів – 95;

- архівними відділами райдержадміністрацій – 1111 запитів;

- архівними установами міських рад – 3386 запитів;

- архівними відділами ВЦА – 930 запитів.

Звернення, що надійшли до держархіву області через Донецьку облдержадміністрацію та «Урядового контактного центру» – 20.

Основна тематика запитів що надійшли до держархіву області:

- соціально-правового характеру стосувалась трудового стажу – 53, трудового стажу та заробітної плати – 53, заробітної плати – 10; актові записи – 16; інші питання – 15;

- тематичного характеру: рішення, розпорядження виконкомів, органів влади – 7, по виборчій документації – 4; перейменування населених пунктів, вулиць – 1, тощо – 3.

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); щодо атестації робочих місць за умовами праці; перейменування вулиць; призначення опіки над неповнолітніми; передача у приватну власність земельних ділянок громадянам; виділення земельних паїв, внесення змін у державну реєстрацію; видачу дозволів на будування 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 4368 запитів від громадян, у тому числі в:

- держархівом області прийнято 10 запитів;
- архівними установами міських рад - 2953;
- архівними відділами ВЦА – 872;
- архівними відділами райдержадміністрацій – 533.

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.

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 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.

Держархівом області організовано доступ громадян на офіційному вебсайті у рубриці «Фонди онлайн» до оцифрованих описів справ 60 фондів та 306 оцифрованих справ фондів 2 та 3, які знаходяться на зберіганні в держархіві області та розміщено оцифровані копії метричних книг по Донецькій 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

4 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.