

**РІШЕННЯ**  
колегії Державного архіву Кіровоградської області

м. Кіровоград

від 24 квітня 2012р.

Про стан роботи із зверненнями громадян  
у Державному архіві Кіровоградської  
області у I кварталі 2012 року

Заслухавши та обговоривши інформацію начальника відділу інформації та використання документів Трибуцької О.А. про стан роботи із зверненнями громадян у Держархіві області у I кварталі 2012 року, колегія відзначає, що робота Держархіву області здійснювалася відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630, Порядку організації роботи з проведення особистого прийому громадян у Державному архіві Кіровоградської області, інших нормативних актів та була спрямована на забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, здійснення об’єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян, задоволення законних вимог заявників.

Стан розгляду звернень громадян двічі на рік розглядається на засіданнях колегії та щомісяця на оперативних нарадах у директора Держархіву області. З метою надання методичної та практичної допомоги у роботі із зверненнями громадян з керівниками архівних відділів райдержадміністрацій, міських рад та трудових архівів області щорічно проводяться наради - семінари з даного питання.

Держархівом області щомісячно проводиться аналіз стану виконання звернень громадян соціально-правового характеру, щоквартально - узагальнення стану роботи із зверненнями громадян, що надійшли через обласну державну адміністрацію.

На основі проведеного аналізу та з метою своєчасного і фахового інформування громадян з питань, що найчастіше порушуються громадянами у зверненнях, Держархівом здійснюється підготовка та публікація матеріалів консультативно-роз’яснювального характеру у газеті „Народне слово” та на веб – сайті архіву, де щоквартально розміщуються звіти про організацію роботи із зверненнями громадян .

У фойє архіву продовжує функціонувати стенд „Інформаційне забезпечення громадян”, матеріали якого надають інформацію щодо

місцезнаходження документів з особового складу ліквідованих установ і постійно поповнюються.

Встановлено графік особистого прийому громадян керівництвом архіву. Інформація щодо графіку прийомних днів та особистого прийому громадян керівництвом розміщена у фойє та на веб – сайті архіву.

Відповідальним за контроль і ведення діловодства за зверненнями громадян визначено начальника відділу інформації та використання документів, що зафіксовано в посадовій інструкції.

Прийом громадян здійснюється у спеціально обладнаній кімнаті. Ведуться журнали реєстрації прийому громадян керівництвом та працівниками відділу інформації та використання документів. Створено бази даних для контролю за виконанням запитів соціально - правового характеру, диференціації запитів відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858. Окремо від загальної реєстрації ведеться реєстрація звернень іноземних громадян, звернень громадян, що надійшли електронною поштою.

Протягом I кварталу 2012 року на особистому прийомі у керівництва архіву побувало 3 громадянина (аналогічно з відповідним періодом минулого року), на прийомі у працівників архіву побувало 164 відвідувача, яким було надано консультації та роз'яснення, що на 48 % менше, ніж у аналогічному періоді 2011 року (339).

Результати аналізу звернень громадян за I квартал 2012 року у порівнянні з відповідним періодом минулого року свідчать про наступне.

Протягом звітнього періоду до Держархіву через обласну державну адміністрацію надійшло 4 звернення, що аналогічно відповідному періоду минулого року. Через урядову „гарячу лінію” надійшло 3 звернення, (у аналогічному періоді 2011 року таких звернень не надходило). Через „гарячу лінію” голови облдержадміністрації надійшло 1 звернення (як і у I кварталі 2011 року). Основними питаннями таких звернень у звітньому періоді були: підтвердження стажу роботи, факту роботи на ЧАЕС, родинних зв'язків.

На веб – сайті архіву діє рубрика „Інтернет- приймальня”, через яку у звітньому періоді надійшло 25 запитів громадян.

Виконано 442 звернення соціально-правового характеру, що менше, ніж у відповідному періоді минулого року на 14% (516). Частка позитивних відповідей складає 172 звернення (39 % від загальної кількості).

Основну тематику звернень складають питання щодо підтвердження громадянського стану, трудового стажу та розміру заробітної плати, отримання інформації про місце зберігання документів ліквідованих підприємств, установ, організацій, підтвердження майнових прав на нерухоме майно.

Протягом звітнього періоду Держархівом області надано 51 довідку про стаж роботи та розмір заробітної плати, що менше, ніж у відповідному періоді минулого року на 42% (120) та складає 12 % від загальної кількості наданих довідок), що свідчить про подальшу тенденцію до значного зменшення частки таких запитів. Зберігається тенденція до збільшення кількості звернень (197)

про підтвердження громадянського стану про народження, шлюб та смерть, що складає 45 % від загальної кількості, (у відповідному періоді минулого року - 190 запитів, що складає 37 % від загальної кількості). 13% від загальної кількості запитів складають запити про підтвердження права власності для оформлення житлових будинків, приватизації землі, квартир тощо (57 запитів), що у порівнянні з аналогічним періодом минулого року менше на 43 запити. Стабільно високою є кількість непрофільних запитів - 142, що складає 32% від загальної кількості запитів.

. Протягом звітного періоду на всі звернення надано відповіді згідно з термінами, визначеними законодавством. Звернення від політичних в'язнів і колишніх репресованих, ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб та осіб, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних матерів розглядалися першочергово.

Звернення судових органів та прокуратури виконувались у строки, зазначені у запитах, та не перевищували 15 днів. Фактів безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників з боку Держархіву області не зафіксовано.

Усі запити соціально – правового характеру виконуються Держархівом на безоплатній основі.

На платній основі виконуються тематичні, фактографічні, генеалогічні запити та запити щодо підтвердження майнових прав на землю та нерухоме майно, родинних зв'язків для отримання спадщини.

На виконання Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, з метою забезпечення об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до чинного законодавства України,

#### **Колегія вирішує:**

1. Інформацію начальника відділу інформації та використання документів Держархіву області Трибуцької О. А. про стан роботи із зверненнями громадян у Державному архіві Кіровоградської області взяти до відома.

2. Начальнику відділу інформації та використання документів Держархіву області Трибуцькій О. А.:

забезпечити неухильне виконання вимог Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.”

#### **Постійно**

- посилити контроль щодо забезпечення надання обґрунтованих відповідей на звернення громадян, остаточного вирішення проблем, які порушують громадяни;

#### **Постійно**

приділяти особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються жінки, яким присвоєно почесне звання України „Мати – героїня”, інваліди Великої Вітчизняної війни, Герої Радянського Союзу, Герої України, ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;

### **Постійно**

продовжувати практику проведення щомісячного (до 30 числа) та щоквартального (до 30 числа останнього місяця кварталу) аналізу стану роботи із зверненнями громадян;

- продовжити регулярну, не рідше 1 разу на квартал, підготовку і публікацію у ЗМІ та на веб-сайті архіву матеріалів консультативно-роз'яснювального характеру з найбільш актуальних питань, що хвилюють громадян;

**до 25 числа останнього місяця кварталу**

- продовжувати щоквартальне оприлюднення на веб – сайті архіву відомостей про організацію роботи із зверненнями громадян у Державному архіві Кіровоградської області.

**до 5 числа місяця, наступного за звітним кварталом**

3.Контроль за виконанням даного наказу залишаю за собою.

Директор Держархіву

Т.В. Чвань

Секретар колегії

Н.О.Кононець