

## РІШЕННЯ

колегії Державного архіву Кіровоградської області

м. Кіровоград

30 жовтня 2012 року

### Про стан роботи із зверненнями громадян у Держархіві області за 9 місяців 2012 року

Протягом січня – вересня 2012 року Держархів області проводив роботу із зверненнями громадян 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”, інших нормативних актів щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, здійснення кваліфікованого, неупередженого, об’єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян, надання заявникам повних, конкретних, точних відповідей.

Стан розгляду звернень громадян двічі на рік розглядається на засіданнях колегії та щомісяця на оперативних нарадах у директора Держархіву. 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.

Прийом громадян здійснюється у спеціально обладнаній кімнаті. Ведуться журнали реєстрації прийому громадян керівництвом та працівниками відділу інформації та використання документів. Реєстрація та контроль за виконанням запитів соціально-правового характеру здійснюється за допомогою електронної бази даних, діє Класифікатор звернень громадян. Окремо від

загальної реєстрації ведеться реєстрація звернень іноземних громадян та звернень, що надійшли електронною поштою.

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

Протягом звітнього періоду на особистому прийомі у керівництва архіву побувало 14 громадян, (так, як і у відповідному періоді минулого року). Протягом звітнього періоду на прийомі у працівників архіву побувало 613 відвідувачів, яким було надано консультації та роз'яснення, що на 29% менше, ніж у аналогічному періоді 2011 року (860).

Результати аналізу звернень громадян за 9 місяців 2012 р. у порівнянні з відповідним періодом минулого року свідчать про наступне.

Протягом звітнього періоду значно збільшилась кількість звернень, що надійшли до Держархіву через обласну державну адміністрацію: надійшло 19 звернень (у відповідному періоді минулого року 9 звернень). Через урядову „гарячу лінію” надійшло 8 звернень, що на 7 звернень більше, ніж у аналогічному періоді 2011 року. Через „гарячу лінію” голови облдержадміністрації надійшло 11 звернень. Основними питаннями таких звернень у звітньому періоді 2011 року були: підтвердження стажу роботи та заробітної плати, надання відомостей про місцезнаходження документів установ, підприємств та організацій.

На веб – сайті архіву діє рубрика „Зворотній зв'язок”, через яку у звітньому періоді надійшло 30 запитів громадян.

Надійшло 1846 звернень соціально-правового характеру, що більше, ніж у відповідному періоді минулого року на 122 звернення (1724). Виконано 1634 запитів соціально – правового характеру, з них частка позитивних відповідей складає 44 % 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 тощо.

Протягом 9 місяців 2011 року Держархівом області надано 136 довідок про стаж роботи та розмір заробітної плати, що менше, ніж у відповідному періоді минулого року на 54% (250) та складає 8 % від загальної кількості наданих довідок (у аналогічному періоді минулого року, відповідно, 16 %), що свідчить про подальшу тенденцію до значного зменшення частки таких запитів. Зберігається тенденція до збільшення кількості звернень (752) про підтвердження громадянського стану про народження, шлюб та смерть, що складає 46% від загальної кількості, (у відповідному періоді минулого року - 588 запитів, що складає 36% від загальної кількості). 17% від загальної кількості запитів складають запити про підтвердження права власності для оформлення житлових будинків, приватизації землі, квартир тощо (272 запити), що у порівнянні з аналогічним періодом минулого року більше на 59 запитів.

Значною є кількість непрофільних запитів –397, що складає 24% 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, надання неповних, неточних відповідей з боку Держархіву області не зафіксовано.

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

На платній основі виконуються тематичні, фактологічні, 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” та з метою поліпшення організації роботи із зверненнями громадян у Держархіві Кіровоградської області

Колегія вирішує:

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

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

- забезпечити неухильне дотримання вимог законодавства України щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення;

Термін - постійно

- посилити контроль щодо організації прийому громадян працівниками відділу, об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян, недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам;

Термін - постійно

- приділяти особливу увагу розгляду звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати – героїня”, інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, ветеранів війни та праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки;

Термін – постійно

- проводити щомісячний (до 30 числа) та щоквартальний (до 30 числа останнього місяця кварталу) систематичний аналіз стану роботи із зверненнями громадян;

- продовжувати практику регулярної підготовки і публікації у ЗМІ та на веб-сайті Держархіву матеріалів консультативно-роз'яснювального характеру з найбільш актуальних питань, що хвилюють громадян;

Термін - до 25 числа останнього місяця кварталу

- забезпечити надання методичної допомоги державним архівним установам низової ланки з питань виконання звернень громадян

Термін - постійно

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

Термін - до 5 числа місяця, наступного за звітним кварталом

3. Контроль за виконанням даного рішення залишаю за собою.

Голова колегії,  
директор Держархіву області

Т.В. Чвань

Секретар колегії

Н.О.Кононець