

## ІНФОРМАЦІЯ

### Про стан роботи із зверненнями громадян у Держархіві області у I кварталі 2012 року

Протягом першого кварталу 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, задоволення законних вимог заявників.

Робота із зверненнями громадян забезпечується у відповідності до 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.

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.

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. Реєстрація та контроль за виконанням запитів соціально-правового характеру здійснюється за допомогою автоматизованих систем, діє Класифікатор звернень громадян, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 з урахуванням змін до Класифікатора звернень громадян, затверджених розпорядженням голови облдержадміністрації від 17 лютого 2009 року № 74 – р.

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 звітної 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 минулого року). Основними питаннями таких звернень у звітному періоді 2011 року були: підтвердження стажу роботи, факту роботи на ЧАЕС, родинних зв'язків.

На веб – сайті архіву діє рубрика „Інтернет - приймальня”, через яку у звітному 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 звітної 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.

54 % запитів надійшло поштою, 23 % прийнято на особистому прийомі працівниками Держархіву, 19 % запитів надійшло від інших установ та організацій, 4 % - через уповноважених осіб. Усі запити є первинними. За типом усі звернення належать до листів, за видом - до заяв (клопотань). За суб'єктом усі звернення індивідуальні, колективних, масових, анонімних звернень не надходило.

У зв'язку з тим, що із змісту переважної більшості запитів, що надходять поштою, неможливо установити категорію та соціальний стан заявника, ці дані є неповними. На основі існуючої інформації значна кількість заявників за соціальним станом – пенсіонери (214 заявників), безробітні (50 заявників), робітники (34 заявника), селяни (50 заявників). За категорією заявників, що звернулись до Держархіву – 2 інваліда II,III груп, 2 багатодітні матері, 5 учасників ліквідації наслідків Чорнобильської катастрофи. Протягом звітної періоду на всі звернення надано відповіді згідно з термінами, визначеними законодавством. Звернення від політичних в'язнів і колишніх репресованих, ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацевдатних 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, фактологічні, генеалогічні запити та запити щодо підтвердження майнових прав на землю та нерухоме майно, родинних зв'язків для отримання спадщини.

Разом з тим, у роботі відділу інформації та використання документів із зверненнями громадян є і певні недоліки: мають місце факти повернення керівництвом Держархіву довідок на доопрацювання у зв'язку з наданням неповних відповідей на запити.

Начальник відділу  
інформації та зберігання документів

О. Трибуцька