

Довідка про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за I квартал 2021 року

На виконання Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 № 109/2008 Державним архівом Запорізької області у I кварталі 2021 року було проведено такі заходи.

Було забезпечено здійснення безперешкодного і регулярного прийому громадян директором архіву, заступником директора, відбувається згідно з наказом Державного архіву Запорізької області від 31.03.2015 № 24, із змінами, внесеними згідно з наказом від 26.11.2019 № 44 «Про затвердження графіку проведення особистого прийому громадян керівництвом Державного архіву Запорізької області», спеціалістами відділу інформації та використання документів, згідно із графіком особистого прийому, затвердженим наказом Державного архіву Запорізької області від 16.10.2015 № 58, із змінами, внесеними згідно з наказом від 26.11.2019 № 45 «Про режим роботи в Державному архіві Запорізької області».

Громадяни, які мешкають за межами обласного центру, приймалися спеціалістами в день приїзду. Прийом громадян пільгових категорій проводився щоденно.

З понеділка по п'ятницю в робочий час спеціалістами відділу інформації та використання документів у робочі дні з 8.00 до 17.00 здійснювалося надання консультацій та роз'яснень громадянам у телефонному режимі.

Забезпечена можливість подання громадянами письмового звернення з використанням мережі Інтернет на електронну адресу архіву gromada@archivzp.gov. Електронною поштою надійшов 221 запит від громадян України та іноземних держав.

Протягом I кварталу 2021 року співробітниками архіву постійно надавалися громадянам через електронну пошту консультації та роз'яснення з питань, що їх цікавлять, надавалися рекомендації щодо місця знаходження документів, установ та організацій, до яких можна звернутися для відстоювання своїх прав і законних інтересів.

Працювала телефонна «гаряча лінія». Усього було прийнято запитів на телефонній «гарячій лінії» від 96 громадян. «Гаряча» телефонна лінія в Державному архіві Запорізької області затверджена наказом Державного архіву Запорізької області від 31.03.2015 № 25 із змінами, внесеними згідно з наказом від 16.10.2015 № 60. Був затверджений режим проведення «гарячої» телефонної лінії в адмінбудівлі Державного архіву Запорізької області за адресою: вул. Українська, буд. 48, м. Запоріжжя: щосередини за телефоном (0612) 62 05 21 (початок робочого дня – 8.00, обідня перерва 12.00 – 12.45, кінець робочого дня – 17.00).

На особистому прийомі спеціалістами відділу інформації та використання документів Державного архіву Запорізької області було прийнято запитів від громадян: 5 (на особистому прийомі) і 96 (на телефонній «гарячій лінії»), усього – 101 запит, виїзних прийомів громадян не було.

З метою інформаційного забезпечення громадян Порядок організації та проведення особистого прийому громадян, графік прийому громадян директором архіву, заступником директора, начальником відділу інформації та використання документів, спеціалістами столу довідок, інформаційні матеріали щодо надання документів на заяви (запити) фізичних та юридичних осіб розміщено на офіційних веб-сайтах облдержадміністрації та Державного архіву Запорізької області, на інформаційних стендах Державного архіву Запорізької області.

На офіційному веб-сайті Державного архіву Запорізької області розміщені рубрики «Звернення громадян», «Інформуємо громадськість», у яких розміщуються довідки про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян.

У рубриці «Про доступ до публічної інформації» надано [Порядок опрацювання та розгляду запитів щодо надання публічної інформації в Державному архіві Запорізької області](#) та форми для подання до Державного архіву Запорізької області запитів на отримання публічної інформації від фізичних, юридичних осіб та об'єднань громадян.

У рубриці «Державні послуги» розміщено інформацію про роботи (послуги), що виконуються Державним архівом Запорізької області на договірних засадах.

На офіційному сайті Державного архіву Запорізької області було створено нову рубрику «З життя архіву» (http://archivzp.gov.ua/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=8&Itemid=163&lang=ua).

Інформація розміщується також на офіційній сторінці Державного архіву Запорізької області у Facebook (<https://www.facebook.com/archivzp/>).

Керівництвом Державного архіву Запорізької області, спеціалістами відділу інформації та використання документів (столу довідок) постійно у робочий час здійснювалося надання консультацій та роз'яснень громадянам у телефонному режимі.

За I квартал 2021 року надійшло 1101 звернення (з них усних - 101); (за I квартал 2020 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 877 звернень від громадян України, іноземних громадян та юридичних осіб (з них усних – 180).

Кількість виконаних запитів за I квартал 2021 року - 791, з них з позитивним результатом – 515 (65 %), 41 (5 %) - з рекомендацією звернутися за місцем знаходження документів (за I квартал 2020 року виконано 791 запит, з них надано 512 позитивних відповідей (65 %), 25 (3 %) – надано рекомендацій про місцезнаходження документів).

За тематикою порушених питань вони розподілились таким чином:

тематичні (фактографічні) – 99;

майнові:

- про майнові права фізичних осіб – 112;
- про майнові права юридичних осіб – 11;

соціально-правові:

- актові записи – 356;
- про підтвердження стажу роботи – 75;
- про репресії та розкуркулення – 44;
- про пільговий стаж і заробітну плату – 27;
- генеалогічних – 24;
- біографічних – 14;
- про заробітну плату – 7;
- підтвердження родинних зв'язків – 6;
- депутатська діяльність – 3.

Забезпечена можливість подання громадянами письмового звернення з використанням мережі Інтернет на електронну адресу архіву gromada@archivzp.gov.

Електронною поштою надійшов 221 запит від громадян України та іноземних держав.

На особистому прийомі спеціалістами відділу інформації та використання документів Державного архіву Запорізької області було прийнято запитів від громадян: 5 (на особистому прийомі) і 96 (на телефонній «гарячій лінії»), усього – 101 запит, виїзних прийомів громадян не було.

Проводиться постійний контроль за своєчасним і якісним виконанням запитів окремих категорій громадян (зверталися 2 інваліда (0,3 %), 3 учасники бойових дій (0,4 %), пенсіонери).

За I квартал 2021 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 5 звернень з Урядової телефонної «гарячої лінії».

За I квартал 2021 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 3 звернення з публічної інформації.

Діловодство по прийому громадян, що звернулись до держархіву, і виконання запитів соціально-правового характеру велось окремо від іншого

діловодства. Реєстрацію запитів громадян проводив завідувач канцелярії. Діє комп'ютерна система обліку звернень громадян.

На нарадах директора з керівниками структурних підрозділів Державного архіву Запорізької області 11.01.2021, 18.01.2021, 25.01.2021, 01.02.2021, 08.02.2021, 15.02.2021, 22.02.2021, 09.03.2021, 15.03.2021, 22.03.2021, 29.03.2021 заслуховувалися інформації про стан виконання запитів соціально-правового характеру, щодо порядку опрацювання та розгляду запитів, були надані доручення.

На засіданні колегії розглядалося питання: 27 січня 2021 року «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за 2020 рік», були прийняті відповідні рішення. Довідки про підсумки роботи зі зверненнями громадян розміщені на офіційному сайті Державного архіву Запорізької області на сторінках «Звернення громадян», «Інформуємо громадськість».

Робота із зверненнями громадян проводиться відповідно до вимог Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630.

Начальник відділу інформації
та використання документів

Олена ВЕЛИЧКО