

АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА
за підсумками проведеної роботи зі зверненнями громадян у
Державному архіві Запорізької області
за 9 місяців 2025 року

1. Наявність нормативних розпорядчих актів з питань організації роботи зі зверненнями громадян.

Протягом звітного періоду видано нормативні розпорядчі акти з питань організації роботи зі зверненнями громадян:

наказ Державного архіву Запорізької області від 05.05.2025 № 16 «Про визнання таким, що втратив чинність наказ Державного архіву Запорізької області від 27 жовтня 2015 року № 63 «Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян у Державному архіві Запорізької області», зареєстрований наказом Південного регіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса) від 14.05.2025 № 790/13.4-06;

наказ Державного архіву Запорізької області від 05.05.2025 № 17 «Про визнання таким, що втратив чинність, наказу Державного архіву Запорізької області від 27 жовтня 2015 року № 64 «Про затвердження Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Державному архіві Запорізької області», зареєстрований наказом Південного регіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса) від 14.05.2025 № 790/13.4-06;

наказ Державного архіву Запорізької області від 05.05.2025 № 18 «Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян у Державному архіві Запорізької області», зареєстрований наказом Південного регіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса) від 14.05.2025 № 790/13.4-06.

2. Телефон, електронна пошта, поштова адреса для подання звернень громадян до структурного підрозділу. Чи розміщена ця інформація на вебсайті? Якщо так, надати посилання.

Для оформлення запиту усно за телефонами: тел.: (061) 787 47 44, (061) 280 07 30; +38 (095) 27 57 196; письмово за адресою: вул. Українська, 48, м. Запоріжжя, 69095; електронною поштою: archive_zp@arch.gov.ua; gromada@archivzp.gov.ua.

Інформація розміщена на офіційному вебсайті Державного архіву Запорізької області за посиланням: <https://www.archivzp.gov.ua/uk/2009-11-14-21-05-11> та на офіційній сторінці у Facebook (<https://www.facebook.com/archivzp/>).

3. Проведення особистого прийому громадян (у разі проведення) та/або наявність телефонної «гарячої лінії» для прийому усних звернень громадян.

Наявність затвердженого графіка роботи телефонної «гарячої лінії», його дотримання, ведення обліку усних звернень громадян.

Особистий прийом громадян керівництвом Державного архіву Запорізької області відбувається згідно з наказом Державного архіву Запорізької області від 23.05.2025 № 23 «Про затвердження графіку проведення особистого прийому громадян керівництвом Державного архіву Запорізької області».

У відділі інформації та використання документів Державного архіву Запорізької області (стіл довідок) особистий прийом громадян проводять спеціалісти відділу згідно з наказами від 16.10.2015 № 58 «Про режим роботи в Державному архіві Запорізької області» та від 12.09.2024 № 40 «Про внесення змін до наказу Державного архіву Запорізької області «Про режим роботи в Державному архіві Запорізької області»: вівторок, четвер 9.00 – 12.00, 13.00 – 16.00. Прийом жителів інших населених пунктів та громадян пільгових категорій проводиться у понеділок – четвер 9.00 – 12.00, 13.00 – 16.00, у п'ятницю 9.00 – 12.00, 13.00 – 15.30.

З введенням воєнного стану прийом громадян не припинявся. Було забезпечено першочергове опрацювання та надання відповідей на запити пільгових категорій громадян, громадян, евакуйованих з окупованих територій та із зони активних бойових дій.

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

Протягом 9 місяців 2025 року на особистому прийомі керівництвом та спеціалістами відділу інформації та використання документів Державного архіву Запорізької області було прийнято 728 громадян.

Наказом «Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян у Державному архіві Запорізької області» від 05.05.2025 № 18 визначено механізм опрацювання усних звернень громадян, які подаються до Державного архіву Запорізької області за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером: (095) 27 57 196. Консультування громадян проводиться щоденно у робочий час (крім вихідних та святкових днів) за тел.: (061) 280 07 30 в режимі «гарячої лінії» без запису. На телефонну «гарячу лінію» звернулися 102 громадянина.

Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від загального діловодства. Реєстрацію звернень громадян проводить науковий співробітник відділу організації і координації архівної справи, відповідальний за діловодство в установі.

Для обліку громадян та контролю за вирішенням питань, з якими вони звернулись на особистому прийомі до керівників та спеціалістів архіву, ведуться журнали відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян.

4. Загальна кількість звернень від громадян, у т.ч.: письмових, усних, електронних, у порівнянні з аналогічним періодом минулого року.

За 9 місяців 2025 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 2603 звернення від громадян України, іноземних громадян та юридичних осіб.

За 9 місяців 2025 року виконано 2462 запити. Надано довідок та інформаційних документів (кількість питань, піднятих у зверненнях) - 3446, з них з позитивним результатом – 1689; дано роз'яснення (відсутність з рекомендацією звернутися за місцезнаходженням документів) – 287, про відсутність документів - 599.

За 9 місяців 2025 року надійшло звернень:

письмових (1773):

- електронною поштою - 974;

- поштою – 799;

усних (830):

- на особистому прийомі – 728;

- телефоном – 102.

За 9 місяців 2024 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 2508 звернень від громадян України та юридичних осіб, іноземних громадян (з них на особистому прийомі - 732).

Кількість виконаних запитів за 9 місяців 2024 року – 2757.

Кількість питань, піднятих у зверненнях (надано довідок та інформаційних документів) – 3376, з них з позитивним результатом – 1604; дано роз'яснення (відсутність з рекомендацією звернутися за місцезнаходженням документів – 124).

За 9 місяців 2024 року надійшло:

письмових (1665):

- електронною поштою - 1265 запитів;

- поштою – 400 запитів;

усних (843):

- на особистому прийомі – 732 запити;

- по телефону – 111 запитів.

Крім того, із загальної кількості звернень:

4.1. пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги від громадян протягом звітного періоду не надходили;

4.2. кількість звернень, які були отримані структурним підрозділом безпосередньо від заявників - 1909;

- адвокатських об'єднань і адвокатів – 247;

- відділів реєстрації актів цивільного стану – 130;

- нотаріальних установ – 71;

- підприємств, установ і організацій – 67;

- судів і правоохоронних органів - 51;

- відділів обслуговування громадян ПФУ – 40;
- районних адміністрацій та міських рад – 42;
- військових адміністрацій – 14;
- Державної архівної служби України – 19;
- установ освіти – 11;
- релігійних громад – 2.

4.3. звернення від громадян, що повернуто авторіві відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон) не надходили;

4.4. кількість звернень від громадян, що пересилалися за належністю відповідно до статті 7 Закону не було, надано рекомендації звернутися за місцем знаходження документів 287 громадянам;

4.5. звернення від громадян, що не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону, не надходили.

4.6. звернень від громадян, що розглянуті і відповідь надано з порушенням термінів, не було.

5. Тематика звернень громадян (із зазначенням переліку та частки найчастіше порушуваних питань).

За 9 місяців 2025 року було виконано 2462 звернення громадян (у т. ч., що надійшли у грудні 2024 року).

Кількість за тематикою:

тематичних (фактографічних) - 415 (17 %);

біографічних – 4 (0,16 %);

генеалогічних – 5 (0,2 %);

майнових – 376 (15,3 %);

соціально-правового характеру – 1662 (67,5 %):

– актові записи – 1148 (47 %);

– про підтвердження стажу роботи та заробітної плати – 441 (17,9 %);

– про репресії та розкуркулення – 73 (3 %).

6. Категорії громадян, що звертались протягом звітного періоду. Окремо описати розгляд звернень, що надійшли від осіб, які потребують соціального захисту та підтримки, зокрема: від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, від осіб з інвалідністю I, II, III групи, від ветеранів праці, від дітей війни, від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь, від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, від внутрішньо переміщених осіб. Надати опис декількох прикладів позитивного вирішення питань у зверненнях від зазначених вразливих категорій громадян.

Проводиться постійний контроль за своєчасним і якісним виконанням запитів окремих категорій громадян (зверталися: 43 особи з інвалідністю, 196 внутрішньо переміщених осіб, 4 військовослужбовця, 16 учасників бойових дій).

Звернення пільгових категорій громадян, визначених згідно з чинним законодавством, які потребують соціального захисту, розглядалися позачергово у стислі терміни. Питання, порушені у зверненнях: стаж роботи у сільському господарстві, актові записи цивільного стану, право власності на земельні ділянки, житлові будинки.

7. Кількість звернень громадян, що надійшли з КУ «Запорізький обласний контактний центр», в т.ч. окремо зазначити кількість звернень, які надійшли з Урядової «гарячої» лінії, та «гарячої» лінії облдержадміністрації. Аналіз тематики, категорій громадян, порядок їх обліку.

З Урядової «гарячої» лінії надійшло 5 запитів, переслані Державною архівною службою. З КУ «Запорізький обласний контактний центр» надійшло 8 запитів.

За тематикою запити розподілилися таким чином: підтвердження навчання в освітньому закладі – 1, про стаж роботи – 3, про підтвердження родинних стосунків – 2, про підтвердження права власності на майно – 1, про проживання – 2, про народження – 3, біографічний - 1.

Категорія громадян, які звернулися: пенсіонерів – 5, інвалідів II групи – 3, ВПО – 1, інші -3.

Цей вид запитів обліковується з позначкою «УГЛ».

8. Засідання, наради, на яких висвітлювалися питання роботи зі зверненнями громадян (дата проведення, дата та № документу, прийнятого за наслідками).

На засіданнях колегії розглядалися питання: «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за 2024 рік» (протокол засідання від 22.01.2025 № 2, рішення № 2), «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за I квартал 2025 року» (протокол засідання від 16.04.2025 № 4, рішення № 3), «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за I півріччя 2025 року» (протокол засідання від 23.07.2025 № 6), 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»,

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

На нарадах у керівництва з керівниками структурних підрозділів Державного архіву Запорізької області 06.01.2025, 13.01.2025, 20.01.2025, 27.01.2025, 03.02.2025, 10.02.2025, 17.02.2025, 24.02.2025, 03.03.2025, 10.03.2025, 24.03.2025, 31.03.2025, 07.04.2025, 14.04.2025, 21.04.2025, 28.04.2025, 12.05.2025, 19.05.2025, 26.05.2025, 02.06.2025, 06.06.2025, 09.06.2025, 16.06.2025, 07.07.2025, 14.07.2025, 21.07.2025, 29.07.2025, 04.08.2025, 11.08.2025, 18.08.2025, 25.08.2025, 01.09.2025, 08.09.2025, 15.09.2025, 23.09.2025, 29.09.2025 заслуховувалися інформації про стан виконання запитів соціально-правового характеру, щодо порядку опрацювання та розгляду запитів, були надані доручення.

9. Перелік наказів з питань звернень громадян, виданих керівником структурного підрозділу протягом звітного періоду (№, дата, назва).

Наказ Державного архіву Запорізької області від 05.05.2025 № 16 «Про визнання таким, що втратив чинність наказ Державного архіву Запорізької області від 27 жовтня 2015 року № 63 «Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян у Державному архіві Запорізької області».

Наказ Державного архіву Запорізької області від 05.05.2025 № 17 «Про визнання таким, що втратив чинність, наказу Державного архіву Запорізької області від 27 жовтня 2015 року № 64 «Про затвердження Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Державному архіві Запорізької області».

Наказ Державного архіву Запорізької області від 05.05.2025 № 18 «Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян у Державному архіві Запорізької області», зареєстрований наказом Південного регіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса) від 14.05.2025 № 790/13.4-06.

Наказ Державного архіву Запорізької області від 23.05.2025 № 23 «Про затвердження графіку проведення особистого прийому громадян керівництвом Державного архіву Запорізької області».

Наказ Державного архіву Запорізької області від 10.06.2025 № 31 «Про покладення відповідальності за роботу читальних залів».

10. Аналітична робота з питань звернень громадян (періодичність інформацій, оприлюднення відомостей).

На засіданнях колегії Державного архіву Запорізької області (один раз на квартал), на нарадах директора та заступника директора Державного архіву – начальника відділу організації і координації архівної справи з керівниками структурних підрозділів Державного архіву Запорізької області (кожного тижня) розглядаються питання роботи із зверненнями громадян; складаються щоквартальні звіти (аналітичні довідки та статистичні звіти).

Довідки про підсумки роботи зі зверненнями громадян розміщені на офіційному сайті Державного архіву Запорізької області на сторінці «Звернення громадян» https://www.archivzp.gov.ua/uk/?option=com_content&view=article&id=324.

11. Навчання, семінари, практикуми з питань роботи зі зверненнями громадян (кількість, питання, що вивчалися).

12 березня 2025 року в режимі онлайн відбулася відеоконференція ZOOM другого етапу онлайн-навчання у зв'язку з впровадженням системи «АСКОД» в Запорізькій обласній державній адміністрації. В ознайомчому семінарі щодо огляду системи електронного документообігу в частині кадрових, юридичних та архівних питань брали участь керівники структурних підрозділів та працівники, відповідальні за реєстрацію документів та звернень громадян, Державного архіву Запорізької області.

12. Дотримання порядку розгляду звернень (реєстрації, строків розгляду, роз'яснення процедури оскарження прийнятого рішення, яким відмовлено у задоволенні вимог заявника, порядку формування справ). Наявність комп'ютерної програми з обліку звернень громадян.

Державним архівом Запорізької області протягом звітного періоду проводилася робота з виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» відповідно до вимог Методики оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630.

У Державному архіві Запорізької області на сьогодні не введена система електронного документообігу, тому не створена система обліку звернень громадян. Реєстрація звернень ведеться в електронному вигляді та журналах реєстрації.

13. Стан виконавської дисципліни: приклади неякісного (поверхневого) розгляду звернень, заходи, вжиті до посадових осіб, винних в порушеннях (копії розпорядчих документів про притягнення до відповідальності).

Розгляд звернень громадян проводився відповідно до Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.96 № 393/96-ВР, порушень термінів розгляду звернень громадян не було.

Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги від громадян протягом звітного періоду не надходили.

Заступник начальника відділу

Ірина КОЗЛОВА

ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до Державного архіву Запорізької області
за 9 місяців 2025 року у порівнянні з 9 місяцями 2024 року

Найменування структурного підрозділу облдержадміністрації	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1, 1.1.1, 1.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)*		Результати розгляду звернень **:							
							вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз’яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Державний архів Запорізької області	2603	2508	1773	1665	830	843	1689	1604	-	-	287	124	627	780

Кількість звернень, з них:															
повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від осіб з інвалідністю I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів- героїнь (п.7.11 ,7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
-	-	-	-	16	13	43	7	-	-	-	-	-	-	-	-

Кількість громадян, що звернулися		Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання***:																			
				аграрної політики і земельних відносин		транспортів ізв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації	
2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56
2603	2508	3446	3376	-	-	-	-	-	-	3446	3376	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

у тому числі питання***:																ПІБ, контактні дані відповідального працівника структурного підрозділу
сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнародних відносин		інші		
2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	
57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Козлова Ірина, заступник начальника відділу інформації та використання документів (061-280 07 31)

Директор

Ольга ЯДЛОВСЬКА

* Сума стовпчиків №5, 7 має дорівнювати числу, зазначеному у стовпчику №3 (аналогічно, суми стовпчиків №4, 6 має дорівнювати числу, зазначеному у стовпчику №2)

** Сума стовпчиків у графі «Результати розгляду звернень» має дорівнювати стовпчику «Кількість усіх звернень» (тобто сума стовпчиків, №9, 11, 13, 15 має дорівнювати числу у стовпчику №3, аналогічно: сума №8, №10, №12, №14 має дорівнювати №2)

*** Сума стовпчиків у графі «У тому числі питань» має дорівнювати числу, зазначеному стовпчику №35 (за поточний звітний період) та №34 (за аналогічний звітний період минулого року)