

## Довідка про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області із зверненнями громадян за 9 місяців 2022 року

Державним архівом Запорізької області за 9 місяців 2022 року була проведена робота по виконанню 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 із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630.

Для забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування Державним архівом Запорізької області протягом I півріччя 2022 року було проведено необхідну роботу. З 24.02.2022 в умовах воєнного стану діяльність здійснюється відповідно до Закону України «Про правовий режим воєнного стану», указів Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», від 24.02.2022 № 67/2022 «Про утворення військових адміністрацій», від 14.03.2022 № 133/2022 «Про продовження строку дії воєнного стану в Україні», від 18.04.2022 № 259/2022 «Про продовження строку дії воєнного стану в Україні».

*1 За показниками, за якими оцінюється рівень організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, Державним архівом Запорізької області проводиться така робота:*

1.1 Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від загального діловодства. Реєстрацію звернень громадян проводить працівник, 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.

1.2 У Державному архіві Запорізької області формування справ за зверненнями громадян проводить працівник, відповідальний за діловодство в установі.

1.3 Звернення громадян розглядаються у терміни, передбачені Законом України «Про звернення громадян» та іншими законодавчими актами. Порушень термінів розгляду звернень громадян архівними установами Запорізької області не було.

Скарг від заявників на роботу працівників архівних установ області не надходило.

1.4 Строк (5 днів) та порядок пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам дотриманий.

1.5 Проводиться постійний контроль за своєчасним і якісним виконанням запитів окремих категорій громадян (зверталися 2 учасника ліквідації аварії на Чорнобильській АЕС, пенсіонери).

1.6 Графіки прийому громадян директором архіву, заступником директора, затверджені 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».

Здійснення безперешкодного і регулярного прийому громадян у Державному архіві Запорізької області проводиться 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 26.11.2018 № 45 «Про режим роботи в Державному архіві Запорізької області».

Для забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування Державним архівом Запорізької області протягом I півріччя 2022 року було проведено необхідну роботу. Протягом 9 місяців 2022 року було забезпечено здійснення безперешкодного і регулярного прийому звернень громадян

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.

З введенням воєнного стану прийом громадян не припинявся.

Забезпечена можливість подання громадянами письмового звернення з використанням мережі Інтернет на електронну адресу архіву ([archive\\_zp@arch.gov.ua](mailto:archive_zp@arch.gov.ua)), яка зазначена на офіційному вебсайті Державного архіву Запорізької області у рубриках «Про архів» і «Звернення громадян», а також на офіційній сторінці Державного архіву Запорізької області у Facebook (<https://www.facebook.com/archivzp/>).

Протягом 9 місяців 2022 року на особистому прийомі спеціалістами відділу інформації та використання документів Державного архіву Запорізької області було прийнято 381 громадян, електронною поштою надійшло 64 запити від громадян України та іноземних держав. Виїзних прийомів не було.

1.7 У Державному архіві Запорізької області особистий прийом громадян проводиться в фое архіву I корпусу.

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 офіційному веб-сайті облдержадміністрації, сайті Державного архіву Запорізької області та на інформаційних стендах.

1.8 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.

«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: щосереді за телефоном (0612) 62 05 21 (початок робочого дня – 8.00, обідня перерва 12.00 – 12.45, кінець робочого дня – 17.00).

Забезпечена можливість подання громадянами письмового звернення з використанням мережі Інтернет на електронну адресу архіву ([archive\\_zp@arch.gov.ua](mailto:archive_zp@arch.gov.ua)), яка зазначена на офіційному вебсайті Державного архіву Запорізької області у рубриках «Про архів» і «Звернення громадян», а також на офіційній сторінці Державного архіву Запорізької області у Facebook (<https://www.facebook.com/archivzp/>).

1.9 На нарадах директора з керівниками структурних підрозділів Державного архіву Запорізької області 10.01.2022, 17.01.2022, 18.01.2022, 07.02.2022, 14.02.2022, 21.02.2022 заслуховувалися інформації про стан виконання запитів соціально-правового характеру, щодо порядку опрацювання та розгляду запитів, були надані доручення.

1.10. На засіданнях колегії розглядалися питання: 26 січня 2022 року «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за 2021 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», 27 квітня 2022 року «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за I квартал 2022 року», 27 липня 2022 року «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за I півріччя 2022 року».

Довідки про підсумки роботи зі зверненнями громадян розміщені на офіційному сайті Державного архіву Запорізької області на сторінках «Звернення громадян», «Інформуємо громадськість».

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](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/>).

Державним архівом Запорізької області надавалась організаційна, консультативно-методична допомога виконавчим органам сільських, селищних, міських рад у діяльності трудових архівів.

1.11 У планах роботи Державного архіву Запорізької області щорічно передбачається кількість звернень громадян, які плануються до розгляду на особистому прийомі, кількість надходжень запитів соціально-правового характеру.

Планується на засіданнях колегії Державного архіву Запорізької області щоквартально розглядати питання про хід виконання запитів соціально-правового характеру, на оперативних нарадах у керівництва архіву щотижня заслуховувати інформацію про роботу із зверненнями громадян, статистичні звіти та аналітичні довідки про підсумки роботи з розгляду звернень громадян щоквартально розмішувати на сайті архіву.

1.12 До відділу роботи із зверненнями громадян апарату Запорізької облдержадміністрації щоквартально надсилається інформація про підсумки виконання запитів громадян.

1.13 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.

Згідно з розпорядженням голови Запорізької обласної державної адміністрації «Про упорядкування розгляду запитів щодо надання публічної інформації під час воєнного стану» від 22.04.2022 № 193 відстрочено до припинення в Україні воєнного стану надання відповідей на запити щодо надання публічної інформації.

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 «3 життя архіву» ([http://archivzp.gov.ua/index.php?option=com\\_content&view=section&layout=blog&id=8&Itemid=163&lang=ua](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/>).

## **2. Засідання, наради, на яких висвітлювалися питання роботи зі зверненнями громадян.**

На нарадах директора з керівниками структурних підрозділів Державного архіву Запорізької області 10.01.2022, 17.01.2022, 18.01.2022, 07.02.2022, 14.02.2022, 21.02.2022 заслуховувалися інформації про стан виконання запитів соціально-правового характеру, щодо порядку опрацювання та розгляду запитів, були надані доручення.

На засіданнях колегії розглядалися питання: 26 січня 2022 року «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за 2021 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», 27 квітня 2022 року «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за I квартал 2022 року», 27 липня 2022 року «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за I півріччя 2022 року».

## **3. Перелік наказів, прийнятих керівником структурного підрозділу з питань звернень громадян, виданих протягом 9 місяців 2022 року.**

Протягом звітного періоду накази з питань звернень громадян не приймалися.

## **4. Особисті та виїзні прийоми керівництва.**

Протягом 9 місяців 2022 року було забезпечено здійснення безперешкодного і регулярного прийому звернень громадян електронною поштою.

Протягом 9 місяців 2022 року на особистому прийомі спеціалістами відділу інформації та використання документів Державного архіву Запорізької області було прийнято 381 громадян, електронною поштою надійшло 64 запити від громадян України та іноземних держав. Виїзних прийомів не було.

Забезпечена можливість подання громадянами письмового звернення з використанням мережі Інтернет на електронну адресу архіву [gromada@archivzp.gov](mailto:gromada@archivzp.gov).

Особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом не відбувалося.

## **5. Проведення «гарячої» телефонної лінії.**

«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: щосереді за телефоном (0612) 62 05 21 (початок робочого дня – 8.00, обідня перерва 12.00 – 12.45, кінець робочого дня – 17.00).

## **6. Телефон довіри.**

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

## **7. Перевірки дотримання законодавства про звернення.**

У звітному періоді 2022 року перевірки з питань дотримання законодавства про звернення в архівних установах не проводилися.

Державним архівом Запорізької області надавалась організаційна, консультативно-методична допомога виконавчим органам сільських, селищних, міських рад у діяльності трудових архівів.

## **8. Правова освіта населення, робота громадських приймалень, надання безкоштовної юридичної допомоги населенню.**

На сайті Державного архіву Запорізької області розміщені рубрики «Звернення громадян», «Інформуємо громадськість», у яких представлені Закони України, що регулюють питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права забезпечення відстоювання своїх прав і законних інтересів в органах державної влади і місцевого самоврядування, підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, нормативно-правова база щодо порядку розгляду звернень громадян, порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Державному архіві Запорізької області, щодо порядку доступу до архівних документів та інформації в них, а також такі матеріали: довідки про підсумки роботи із зверненнями громадян щоквартально, доступ до публічної інформації, державні послуги, форми документів для соціально-правових запитів, про засади запобігання та протидії корупції; реалізація Закону України «Про доступ до архівів репресивних органів комуністичного тоталітарного режиму 1917-1991 років».

Надані роз'яснення про порядок подання запитів щодо отримання відомостей з документів архіву, надані витяги з законодавчих актів з посиланнями на статті законів, роз'яснення щодо запитів, які не відносяться до публічної інформації.

На офіційному веб-сайті Державного архіву Запорізької області (<http://www.archivzp.gov.ua>) розміщені накази Державного архіву Запорізької області – нормативно-правові акти:

від 27.10.2015 № 63 «Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян у Державному архіві Запорізької області», який зареєстровано в Головному територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області 09.11.2015 за № 42/1706;

від 27.10.2015 № 64 «Про затвердження Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку в Державному архіві Запорізької області», який зареєстровано в Головному територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області 09.11.2015 за № 43/1707; від 27.10.2015 № 65 «Про затвердження Порядку доступу до приміщень і на територію Державного архіву Запорізької області», який зареєстровано в Головному територіальному управлінні юстиції у Запорізькій області 10.11.2015 за № 48/1712.

Щодня керівництвом Державного архіву Запорізької області (директором і заступником директора), спеціалістами відділу інформації та використання документів постійно у робочий час здійснювалося надання консультацій громадянам у телефонному режимі, у прийомні дні – на особистому прийомі. 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.

**9. Аналіз звернень, що надійшли до структурного підрозділу (кількість звернень письмових, усних, тематика (з зазначенням питомої ваги найчастіше порушуваних питань), категорії громадян, що звертаються, результативність розгляду у порівнянні з аналогічним періодом минулого року).**

За 9 місяців 2022 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 1622 звернення від громадян України, іноземних громадян та юридичних осіб (з них на особистому прийомі - 381). За 9 місяців 2021 року надійшло 3324 звернення (з них на особистому прийомі - 306).

Кількість виконаних запитів за 9 місяців 2022 року - 1827, з них з позитивним результатом – 1226 (67 %), (за 9 місяців 2021 року виконано 3366 запитів, з них з позитивним результатом – 1820 (54 %).

Кількість виконаних запитів за 9 місяців 2022 року за тематикою:  
соціально-правового характеру – 1463;  
тематичних - 125;  
персональних – 32;  
майнових – 207.

Електронною поштою надійшло 64 запити від громадян України та іноземних держав.

На особистому прийомі спеціалістами відділу інформації та використання документів Державного архіву Запорізької області було прийнято запитів від громадян: 181), виїзних прийомів громадян не було.

Проводиться постійний контроль за своєчасним і якісним виконанням запитів окремих категорій громадян (зверталися 3 учасника ліквідації аварії на Чорнобильській АЕС, пенсіонери).

**10. Порядок реєстрації звернень, що надійшли з Урядової гарячої лінії, кількість таких звернень.**

Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від загального діловодства. Реєстрацію звернень громадян проводить працівник, 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.

Звернення, що надходить з Урядової гарячої лінії, реєструється в електронній базі та на реєстраційно-контрольній картці в день отримання, ставиться на контроль завідувачем канцелярії та передається для виконання у відділ інформації та використання документів Державного архіву Запорізької області. Під час розгляду звернення перебуває під постійним контролем начальника відділу.

За 9 місяців 2022 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 4 звернення з Урядової телефонної «гарячої лінії».

**11. Аналітична робота з питань звернень громадян (періодичність інформацій, довідок).**

На засіданнях колегії розглядалися питання: 26 січня 2022 року «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за 2021 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», 27 квітня 2022 року «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за I квартал 2022 року», 27 липня

2022 року «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за I півріччя 2022 року».

Довідки про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян, рішення колегій з цього питання розміщені на офіційному веб-сайті Державного архіву Запорізької області у рубриці «Звернення громадян».

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

Державним архівом Запорізької області надавалась організаційна, консультативно-методична допомога виконавчим органам сільських, селищних, міських рад у діяльності трудових архівів.

09 та 10 червня 2022 року Державним архівом Запорізької області спільно з Запорізьким регіональним центром підвищення кваліфікації проведено семінар в онлайн режимі для державних службовців категорії «Б», «В» та посадових осіб місцевого самоврядування IV – VII категорії посад, за спеціальною короткостроковою програмою на теми з актуальних питань ведення діловодства та архівної справи, з питань організації роботи із зверненнями громадян, впровадження електронного документообігу.

***13. Стан виконавської дисципліни, в т.ч. у структурних підрозділах: кількість звернень, розглянутих з порушенням термінів, приклади неякісного (поверхневого) розгляду звернень, заходи, взяті до посадових осіб, винних в порушеннях (копії розпоряджень про притягнення до відповідальності).***

Протягом 9 місяців 2022 року 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.

Начальник відділу інформації  
та використання документів

Олена Величко