

## **Довідка про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області із зверненнями громадян за I квартал 2024 року**

Державним архівом Запорізької області за I квартал 2024 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 кварталу 2024 року було проведено необхідну роботу.

Літальність здійснювалася 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, від 18.04.2022 № 259/2022, від 17.05.2022 № 341/2022, від 12.08.2022 № 573/2022, від 07.11.2022 № 757/2022, від 06.02.2023 № 58/2023, від 01.05.2023 № 254/2023, від 26.07.2023 № 451/2023, від 06.11.2023 № 734/2023 «Про продовження строку дії воєнного стану в Україні» та наказу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України 22 грудня 2022 року № 309 «Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією» (зі змінами), а саме віднесення частини території Запорізької області, у тому числі м. Запоріжжя до Переліку територій можливих бойових дій.

***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. Поршень 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 4 інваліди, 88 внутрішньо переміщених осіб, 4 військовослужбовця).

1.6 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, наказом від 01.12.2022 № 39 «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».

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 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 1 кварталу 2024 року на особистому прийомі спеціалістами відділу інформації та використання документів Державного архіву Запорізької області було прийнято 254 громадянина, електронною поштою надійшло 448 запитів від громадян України та іноземних держав.

1.7 У Державному архіві Запорізької області особистий прийом громадян проводиться в І корпусі архіву.

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 (061) 280 07 30 (початок робочого дня – 8.00, обідня перерва 12.00 – 12.45, кінець робочого дня – 17.00).

За I квартал 2024 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 6 звернень з Урядової телефонної «гарячої лінії».

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 I кварталу 2024 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.

1.9 На нарадах директора з керівниками структурних підрозділів Державного архіву Запорізької області 03.01.2024, 09.01.2024, 15.01.2024, 22.01.2024, 05.02.2024, 12.02.2024, 19.02.2024, 04.03.2024, 18.03.2024, 25.03.2024 заслуховувалися інформації про стан виконання запитів соціально-правового характеру, щодо порядку опрацювання та розгляду запитів, були надані доручення.

1.10. На засіданні колегії 24 січня 2024 року розглядалося питання «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за 2023 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»,

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

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.

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

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

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

На засіданні колегії 24 січня 2024 року розглядалося питання «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за 2023 рік», були прийняті відповідні рішення.

На нарадах директора з керівниками структурних підрозділів Державного архіву Запорізької області 03.01.2024, 09.01.2024, 15.01.2024, 22.01.2024, 05.02.2024, 12.02.2024, 19.02.2024, 04.03.2024, 18.03.2024, 25.03.2024 заслуховувалися інформації про стан виконання запитів соціально-правового характеру, щодо порядку опрацювання та розгляду запитів, були надані доручення.

## **3. Перелік наказів, прийнятих керівником структурного підрозділу з питань звернень громадян, виданих протягом I кварталу 2024 року.**

Протягом звітнього періоду накази з питань звернень громадян не приймалися.

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

Протягом I кварталу 2024 року було забезпечено здійснення безперешкодного і регулярного прийому звернень громадян електронною поштою (448 запитів).

На особистому прийомі спеціалістами відділу інформації та використання документів Державного архіву Запорізької області було прийнято запитів від громадян 254.

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/>).

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).

На телефонній «гарячій лінії» Державного архіву Запорізької області було прийнято 51 запит.

За I квартал 2024 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 6 звернень з Урядової телефонної «гарячої лінії».

## **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 2024 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 I квартал 2024 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 877 звернень від громадян України та юридичних осіб (819), іноземних громадян (58) (з них на особистому прийомі - 254), (За I квартал 2023 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 661 звернення від громадян

України, іноземних громадян та юридичних осіб (з них на особистому прийомі - 196).

Кількість виконаних запитів за I квартал 2024 року – 842.

Кількість питань, піднятих у зверненнях (надано довідок та інформаційних документів) – 1196; з них з позитивним результатом – 588 (49 %), 46 (4 %) - з рекомендацією звернутися за місцем знаходження документів.

Кількість виконаних запитів у I кварталі 2024 року за тематикою:

соціально-правового характеру – 587;

тематичних - 100;

майнових – 144;

персональних: генеалогічних – 6;

біографічних - 5.

Електронною поштою надійшло 448 запитів від громадян України та іноземних держав.

На особистому прийомі спеціалістами відділу інформації та використання документів Державного архіву Запорізької області було прийнято запитів від громадян: 254), телефонній «гарячій лінії» - 51.

Проводиться постійний контроль за своєчасним і якісним виконанням запитів окремих категорій громадян (зверталися: 4 інваліди, 88 внутрішньо переміщених осіб, 4 військовослужбовця).

### ***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 I квартал 2024 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 6 звернень з Урядової телефонної «гарячої лінії».

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

На засіданні колегії розглядалося питання: 24 січня 2024 року «Про підсумки роботи Державного архіву Запорізької області зі зверненнями громадян за 2023 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».

На нарадах директора з керівниками структурних підрозділів Державного архіву Запорізької області 03.01.2024, 09.01.2024, 15.01.2024, 22.01.2024, 05.02.2024, 12.02.2024, 19.02.2024, 04.03.2024, 18.03.2024, 25.03.2024 заслуховувалися інформації про стан виконання запитів соціально-правового характеру, щодо порядку опрацювання та розгляду запитів, були надані доручення.

### ***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.

Навчання, семінари, практикуми з питань роботи зі зверненнями громадян не проводилися.

***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 I кварталу 2024 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