

**Аналітична довідка за підсумками проведеної роботи  
зі зверненнями громадян у Державному архіві Запорізької області  
за I квартал 2025 року**

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

Протягом звітнього періоду нормативні розпорядчі акти з питань організації роботи зі зверненнями громадян не видавались.

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.: +38 (095) 27 57 196; (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](mailto:archive_zp@arch.gov.ua); [gromada@archivzp.gov.ua](mailto:gromada@archivzp.gov.ua).

Інформація розміщена на вебсайті за посиланнями: <https://www.archivzp.gov.ua/uk/2009-11-14-21-05-11>.

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 01.12.2022 № 39 «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.

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 рубриці «Звернення громадян», а також на офіційній сторінці Державного архіву Запорізької області у Facebook (<https://www.facebook.com/archivzp/>).

Протягом I кварталу 2025 року на особистому прийомі було прийнято 237 громадян.

Наказом «Про затвердження Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Державному архіві Запорізької області» від 27.10.2015 № 64 визначено механізм опрацювання усних звернень громадян, які подаються до Державного архіву Запорізької області за допомогою засобів телефонного зв'язку. 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 40 громадян.

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.

У I кварталі 2025 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 795 звернень від громадян України, іноземних громадян та юридичних осіб.

У I кварталі 2025 року виконано 752 запити. Надано довідок та інформаційних документів (кількість питань, піднятих у зверненнях) - 1122, з них з позитивним результатом – 554; дано роз'яснення (відсутність з рекомендацією звернутися за місцезнаходженням документів – 65, про відсутність документів - 231.

За I квартал 2025 року надійшло звернень:

письмових (518):

- електронною поштою - 346;
- поштою – 172;

усних (277):

- на особистому прийомі – 237;
- телефоном – 40.

У I кварталі 2024 року до Державного архіву Запорізької області надійшло 877 звернень від громадян України, іноземних громадян та юридичних осіб.

У І кварталі 2024 року виконано 842 запити. Надано довідок та інформаційних документів (кількість питань, піднятих у зверненнях) - 1196, з них з позитивним результатом – 588; дано роз'яснення (відсутність з рекомендацією звернутися за місцезнаходженням документів – 47, про відсутність документів - 236.

За І квартал 2024 року надійшло звернень:

письмових (572):

- електронною поштою - 448;

- поштою – 124;

усних (305):

- на особистому прийомі – 254;

- телефоном – 51.

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 - 578;

- адвокатських об'єднань і адвокатів – 78;

- відділів реєстрації актів цивільного стану – 36;

- нотаріальних установ – 34;

- районних адміністрацій та Запорізької міської ради – 16;

- підприємств, установ і організацій – 15;

- відділів обслуговування громадян ПФУ – 14;

- судів і правоохоронних органів - 13;

- військових адміністрацій – 9;

- Державної архівної служби України – 1;

- релігійних громад – 1.

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 65 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).

У I кварталі 2025 року було виконано 752 звернення громадян (у т. ч., що надійшли у грудні 2024 року).

Кількість за тематикою:

тематичних - 209 (28 %):

фактографічні (дати створення та реорганізація установ, організацій та підприємств, щодо адміністративно-територіального поділу, розпорядження та накази з основної діяльності установ, організацій та підприємств) – 108 (14 %);

біографічні – 1 (0,13 %);

генеалогічні – 2 (0,27 %);

майнові – 98 (13 %);

соціально-правового характеру – 543 (72 %):

– актові записи – 353 (47 %);

– про підтвердження стажу роботи та заробітної плати – 159 (21 %);

– про репресії та розкуркулення – 31 (4 %).

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: 25 осіб з інвалідністю, 98 внутрішньо переміщених осіб, 8 військовослужбовців).

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 та КУ «Запорізький обласний контактний центр» запитів не надходило.

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» (22 січня 2025 року, рішення № 2), 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/archivzp/>).

На нарадах в. о. директора, заступника директора Державного архіву – начальника відділу організації і координації архівної справи 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 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).

Протягом звітного періоду накази з питань звернень громадян не видавалися.

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

На засіданнях колегії Державного архіву Запорізької області (один раз в 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](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 2024 року 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;

Начальник відділу

Олена ВЕЛИЧКО

**ДАНІ**  
про звернення громадян, що надійшли до Державного архіву Запорізької області  
за I квартал 2025 року у порівнянні з I кварталом 2024 року

| Найменування структурного підрозділу<br>облдержадміністрації | Кількість усіх<br>звернень |      | Кількість<br>звернень, що<br>надійшли<br>поштою<br>(п.1.1, 1.1.1,<br>1.6) * |      | Кількість<br>звернень на<br>особистому<br>прийомі<br>(п.1.2)* |      | Результати розгляду звернень **: |      |                                       |      |                               |      |                      |      |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------|------|----------------------------------|------|---------------------------------------|------|-------------------------------|------|----------------------|------|
|                                                              |                            |      |                                                                             |      |                                                               |      | вирішено<br>позитивно<br>п. 9.1  |      | відмовлено<br>у задоволенні<br>п. 9.2 |      | дано<br>роз'яснення<br>п. 9.3 |      | інше<br>п. 9.4 – 9.6 |      |
|                                                              | 2024                       | 2025 | 2024                                                                        | 2025 | 2024                                                          | 2025 | 2024                             | 2025 | 2024                                  | 2025 | 2024                          | 2025 | 2024                 | 2025 |
| 1                                                            | 2                          | 3    | 4                                                                           | 5    | 6                                                             | 7    | 8                                | 9    | 10                                    | 11   | 12                            | 13   | 14                   | 15   |
| Державний архів Запорізької області                          | 877                        | 795  | 124                                                                         | 518  | 254                                                           | 277  | 588                              | 554  | -                                     | -    | 46                            | 65   | 243                  | 176  |

| Кількість звернень, з них: |      |                        |      |                                                                                                                                 |      |                                                                       |      |                                   |      |                               |      |                                                                                                    |      |                                                                                                                                  |      |
|----------------------------|------|------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------|------|-------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| повторних<br>(п.2.2)       |      | колективних<br>(п.5.2) |      | від учасників<br>війни, осіб з<br>інвалідністю<br>внаслідок<br>війни,<br>учасників<br>бойових дій<br>(п. 7.1, 7.3, 7.4,<br>7.5) |      | від осіб з<br>інвалідністю<br>I,II,III групи<br><br>(п.7.7, 7.8, 7.9) |      | від ветеранів<br>праці<br>(п.7.6) |      | від<br>дітей війни<br>(п.7.2) |      | від членів багатодітних<br>сімей, одиноких<br>матерів, матерів-<br>героїнь<br>(п.7.11 ,7.12, 7.13) |      | від учасників ліквідації<br>наслідків аварії на ЧАЕС<br>та осіб, що потерпіли від<br>Чорнобильської катастрофи<br>(п.7.14, 7.15) |      |
| 2024                       | 2025 | 2024                   | 2025 | 2024                                                                                                                            | 2025 | 2024                                                                  | 2025 | 2024                              | 2025 | 2024                          | 2025 | 2024                                                                                               | 2025 | 2024                                                                                                                             | 2025 |
| 16                         | 17   | 18                     | 19   | 20                                                                                                                              | 21   | 22                                                                    | 23   | 24                                | 25   | 26                            | 27   | 28                                                                                                 | 29   | 30                                                                                                                               | 31   |
|                            |      |                        |      | 4                                                                                                                               | 8    | 4                                                                     | 25   |                                   |      |                               |      |                                                                                                    |      | -                                                                                                                                | -    |

| Кількість<br>громадян,<br>що<br>звернулися | Кількість<br>питань,<br>порушених у<br>зверненнях<br>громадян | у тому числі питання***:                        |                         |                                                  |                        |                                                      |                     |                              |                      |                                      |                                                                         |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|----------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                            |                                                               | аграрної<br>політики і<br>земельних<br>відносин | транспорту<br>і зв'язку | фінансової,<br>податкової,<br>митної<br>політики | соціального<br>захисту | праці<br>і заробітної<br>плати,<br>охорони<br>праці, | охорони<br>здоров'я | комунального<br>господарства | житлової<br>політики | екології та<br>природних<br>ресурсів | забезпечення<br>дотримання<br>законності<br>та охорони<br>правопорядку, |

|      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | промислової безпеки |      |      |      |      |      |      |      |      |      | запобігання дискримінації |      |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------------------|------|
| 2024 | 2025 | 2024 | 2025 | 2024 | 2025 | 2024 | 2025 | 2024 | 2025 | 2024 | 2025 | 2024                | 2025 | 2024 | 2025 | 2024 | 2025 | 2024 | 2025 | 2024 | 2025 | 2024                      | 2025 |
| 32   | 33   | 34   | 35   | 36   | 37   | 38   | 39   | 40   | 41   | 42   | 43   | 44                  | 45   | 46   | 47   | 48   | 49   | 50   | 51   | 52   | 53   | 54                        | 55   |
| 877  | 795  | 1196 | 1122 |      |      |      |      |      |      | 1196 | 1122 |                     |      |      |      |      |      |      |      |      |      |                           |      |

| 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 |      |                                                                                                   |  |
| 2024                                               | 2025 | 2024                                                                                      | 2025 | 2024                                                              | 2025 | 2024                                            | 2025 | 2024                                         | 2025 | 2024                                        | 2025 | 2024                                                                | 2025 | 2024 | 2025 |                                                                                                   |  |
| 56                                                 | 57   | 58                                                                                        | 59   | 60                                                                | 61   | 62                                              | 63   | 64                                           | 65   | 66                                          | 67   | 68                                                                  | 69   | 70   | 71   | 72                                                                                                |  |
|                                                    |      |                                                                                           |      |                                                                   |      |                                                 |      |                                              |      |                                             |      |                                                                     |      |      |      | Величко Олена Григорівна, начальник відділу інформації та використання документів (061-280 07 33) |  |

В. о. директора

Антоніна ФЕДЬКО

\* 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 питання» має дорівнювати числу, зазначеному стовпчику №35 (за поточний звітний період) та №34 (за аналогічний звітний період минулого року)