

Інформація про роботу із зверненнями (запитами) громадян за 2021 рік

На 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» (далі – Указ Президента України), виконання доручення Кабінету Міністрів України від 14.02.2008 № 7960/1/1-08, яким затверджено План організації виконання положень зазначеного вище Указу Президента України та на виконання наказу Державної архівної служби України від 02.10.2020 № 125 «Про подання звітної інформації про стан організації роботи із зверненнями громадян» (із змінами, затвердженими наказом Державної архівної служби України від 06.01.2021) інформуємо про стан організації роботи із зверненнями громадян за 2021 рік.

На виконання вимог законодавства України, актів Президента України, Уряду України, місцевих органів виконавчої влади з метою запобігання виникненню і поширенню гострої коронавірусної хвороби COVID-19

прийом запитів від громадян здійснювався засобами телекомунікаційного зв'язку: електронною поштою tsdavo@arch.gov.ua, за телефоном та надходженням на поштову адресу архіву: 03110, м. Київ, вул. Солом'янська, 24.

Робота із зверненнями громадян в ЦДАВО України проводиться відділом використання інформації документів архіву відповідно до вимог законів України “Про звернення громадян”, “Про інформацію”, “Про доступ до публічної інформації”, “Про національний архівний фонд та архівні установи” та організовується з урахуванням Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24. 06. 2009 року № 630 (із змінами, внесеними згідно з Постановою КМУ № 431 від 22.05.2019) (далі – Методика).

Аналіз стану роботи із зверненнями громадян за показниками Методики:

- у 2019 року розроблено Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у ЦДАВО України, який затверджений наказом директора ЦДАВО України від 30.10.2020 № 19. У зв'язку із зміною керівного складу ЦДАВО України Графік особистого прийому громадян керівництвом ЦДАВО України був змінений та затверджений наказом ЦДАВО України від 20.10.2021 № 52. Графік особистого прийому громадян керівництвом ЦДАВО України оприлюднено на вебсайті архіву. При необхідності проведення особистого прийому громадян у ЦДАВО України здійснюється і поза Графіком протягом робочого дня.

На виконання наказу Укрдержархіву від 17.06.2020 була надана відповідь про графік роботи громадської приймальні у корпусі Комплексу споруд центральних державних архівів для ведення прийому громадян керівництвом та відповідальними працівниками ЦДАВО України. У громадській приймальні та у корпусі Комплексу споруд центральних державних архівів для ведення прийому громадян на стендах розміщені необхідні інформації про зміст документів ЦДАВО України та види запитів, на які відповідає архів, контактні телефони; керівництвом та відповідальними працівниками ЦДАВО України прийом громадян здійснюється щоденно; виїзні прийоми громадян ЦДАВО України не проводить;

- “гарячої лінії” та контактного центру для прийому усних звернень громадян у ЦДАВО України не має, та не потребує її впровадження, оскільки співробітниками відділу використання інформації документів надаються консультації та роз'яснення з питань, з якими звертаються громадяни, у телефонному режимі щодня;

- навчальних семінарів та курсів підвищення кваліфікації з питань організації роботи із зверненнями громадян у ЦДАВО України не проводилися;

- наприкінці кожного кварталу проводяться виробничі наради з питань стану організації роботи із зверненнями громадян; аналізується тематика запитів, підраховується їх кількість, проводиться аналітична робота із звернення громадян, аналізуються звернення громадян щодо виявлення найбільш актуальних проблем, з якими звертаються до архів та вносяться пропозиції стосовно шляхів їх розв'язання; двічі на рік питання організації роботи із зверненнями громадян розглядається на засіданнях колегії архіву;

- на вебсайті архіву відкрита рубрика “Звернення громадян”, в якій наведена загальна інформація та роз'яснення з найбільш актуальних питань, що хвилюють громадян;

- з серпня 2021 року звернення громадян, запити фізичних та юридичних осіб реєструються в єдиному інформаційному просторі з використанням системи «АСКОД». Запити, які надходять на адресу архіву, обліковуються у відділі використання інформації документів. Облік особистого прийому громадян у ЦДАВО здійснюється відділом використання інформації документів;

- строк розгляду звернень громадян здійснюється згідно ст. 20 Закону України “Про звернення громадян”. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення намагаються розглядатися невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. У випадку, якщо в архіві немає документів для проведення пошукової роботи, у 5-денний термін заявнику надається письмове повідомлення. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, про

це повідомляється заявнику супровідним листом. Причинами порушення термінів виконання звернень громадян є відсутність пошукових даних, перегляд великої кількості справ з метою виявлення витребуваної інформації, відсутність в архіві штатних одиниць та відповідної матеріально-технічної бази, відсутність необхідних документів у фондах архівів, помилкове надсилання запитів до архіву. Громадян завчасно попереджають про порушення термінів виконання їх запитів. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не перевищує сорока п'яти днів;

- пересилання непрофільних звернень громадян уповноваженим органам, установам та організаціям за їх призначенням здійснюється у терміни, визначені Законом України "Про звернення громадян" протягом 1–5 днів. Письмові звернення, в яких порушені питання, вирішення яких не належить до повноважень ЦДАВО України, пересилаються для розгляду за належністю органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у термін не більше 5 робочих днів із дня надходження до архіву, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. Звернення направляється визначеному органу разом із супровідним листом, у якому міститься прохання повідомити заявника про результати розгляду його звернення;

- керівництвом архіву взято під особистий контроль розгляд заяв та запитів осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня». Окрім того, архівом першочергово розглядаються звернення, що стосуються нарахування пенсій за втратою годувальника, дітям-сиротам, інвалідам усіх категорій, літнім та важкохворим. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, учасники АТО, внутрішньо переміщені особи, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку та надана їм архівна інформація здійснюється безоплатно;

- керівництво ЦДАВО України не допускає надання відповіді на звернення громадян необґрунтованими, без роз'яснення та рекомендацій;

- повторні звернення щодо не вирішення питання по суті чи надання відповіді в неповному обсязі до ЦДАВО України не надходили;

- до архіву надходила невелика кількість дублетних звернень. Це заяви одного й того ж громадянина (або юридичної особи) з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд від державних органів вищого рівня або інших установ, організацій за належністю до ЦДАВО України для їх вирішення по суті. Також до дублетних звернень можна віднести звернення громадян (або юридичних

осіб), які не отримали відповіді, яка була надіслана архівом по пошті, але до адресату не надійшла. У цьому випадку надається повторна відповідь протягом місяця; також звернення громадян (або юридичних осіб) надходять до архіву з одного і того ж питання, як поштою, так і на електронну адресу архіву; безпідставної відмови в задоволенні законних вимог громадян у ЦДАВО України не було;

- двічі на рік питання організації роботи із зверненнями громадян розглядається на засіданнях колегії архіву, проводяться виробничі наради з питань звернень громадян;

- робота із зверненнями планується у річному плані розвитку архівної справи ЦДАВО України. При складанні планів роботи із зверненнями громадян архів враховує показники бюджету робочого часу, планові показники обсягів та видів робіт;

- щоквартально на засіданнях колегії архіву надається інформація про стан роботи із зверненнями громадян та двічі на рік подається аналітична інформація до Державної архівної служби України;

- на сайті ЦДАВО України розміщено контактну інформацію для громадян та рубрика “Звернення громадян”, підрубрики “Інтернет-приймальня” з електронними адресами відділів і секторів ЦДАВО України та “Нормативно-правові акти”, які використовуються в роботі відділу використання інформації документів при виконання звернень громадян.

Всього до ЦДАВО України за надійшло 2672 запитів: тематичних – 1932, майнових – 102, біографічних – 202, запитів соціально-правового характеру – 435 та 1 запит на інформацію; виконано запитів із позитивним результатом – 1387; з рекомендаціями звернутися за місцем знаходження документів, надіслати уточнення про документи, надання інформації про документи, які зберігаються у ЦДАВО України, запрошення до читального залу архіву для пошуку необхідної інформації тощо – 1012.

Тематика запитів за видами:

Запити соціально-правового характеру:

- про підтвердження нарахування заробітної плати – 95;
- про підтвердження стажу роботи – 105;
- про підтвердження нарахування заробітної плати та підтвердження стажу роботи – 89;
- про підтвердження нагородження громадян орденами та медалями – 16;
- про присвоєння почесних звань в галузі спорту – 20;
- про входження до складу національної збірної України з різних видів спорту - 24;
- про примусове вивезення громадян до Німеччини та інших країн Центральної та Східної Європи у період Другої світової війни (надання відомостей з Українського національного фонду «Взаєморозуміння та примирення») - 14;
- про обрання народним депутатом Верховної Ради України, УРСР,

СРСР різних скликань - 5;

- про підтвердження громадянства (перейменування м. Ворошиловград та Ворошиловградську область в м. Луганськ та Луганську область, м. Сталіно та Сталінську область в м. Донецьк та Донецьку область – цю тематику запитів віднесено до запитів соціально-правового характеру, оскільки відповіді (архівні довідки) надавались громадянам на вимогу Управління Федеральної Міграційної служби РФ для прийняття громадянства – 4;

- про засудження, реабілітацію та про репресованих – 5;
- про підтвердження участі у ліквідації аварії на ЧАЕС – 15;
- надання відповіді щодо входження населених пунктів до складу України у ХХ ст. (для пред'явлення документів до міграційної служби України щодо отримання громадянства України) – 13.

Тематика тематичних запитів:

- про надання архівних копій законів, указів, постанов, розпоряджень, протоколів, рішень, доручень, стенограм засідань вищих та місцевих органів виконавчої влади – 1300

- про надання архівних копій положень, статутів, інструкцій, рішень колегій, наказів міністерств, відомств, державних комітетів та інших державних установ – 187;

- відомості про адміністративно-територіальний устрій – 22;
- про заснування різних установ та учбових закладів – 24;
- про реорганізацію та ліквідацію установ – 9;
- копії документів реєстрації у ЦВК кандидатами у депутати Верховної Ради України на виборах 2012, 2014 рр. та результати виборів – 8;

- відомості про різні події з історії України – 6;
- наданні відомостей, інформації з різної теми, події, факту – 56;
- відомості біографічного характеру та наявність документів про державних та історичних діячів – 202;

- про підтвердження майнових прав на землю та нерухоме майно, копії документів про виділення земельних ділянок тощо – 102;

- на особистому прийомі прийнято - 3 громадян;
- повторних звернень, в яких не вирішено питання по суті – не було;
- кількість дублетних звернень – 69;

- причина їх надходжень – запити надходять на електронну адресу архіву, а потім ті ж самі запити надходять на поштову адресу архіву ЦДАВО України. Також громадяни звертаються до різних державних установ, які пересилають запити від громадян на виконання до архіву. Оскільки громадяни не завжди вчасно отримують відповіді від установ, вони особисто звертаються до ЦДАВО України;

- всі запити виконуються з дотриманням строків виконання.

За звітний період до архіву надійшло запитів:

- від осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 0,3% ;
- від дітей війни – 0% ;
- від учасників бойових дій – 0,1%;
- від ветеранів праці – 0.1%
- від інвалідів – 0,3%
- від громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи – 3,4%.

Відповідно до структури архіву та положень про відділи і посадові інструкції робота із зверненнями громадян проводиться 3 працівниками відділу використання інформації документів. За 2021 рік відповіді на звернення громадян надавали 3 співробітника відділу використання інформації документів (1 вакансія). До роботи за потребою долучаються співробітники відділу довідкового апарату та відділу режимно-секретної роботи.

З метою поліпшення організації роботи із зверненнями громадян на веб-сайті ЦДАВО України розміщено “Електронний каталог” з переліком фондів та стислим змістом документів.