

## **Інформація про роботу із зверненнями (запитами) громадян за 2023 рік**

У зв'язку зі збройною агресією російської федерації проти України, введенням воєнного стану в Україні, розривом дипломатичних відносин з російською федерацією, пособництвом республіки білорусь та на виконання листів з Укрдержархіву від 02.03.2022 № 1087/2.03-14, від 14.04.2022 № 1419/2.03-14 щодо припинення розгляду та опрацювання запитів від країни агресора, у ЦДАВО України припинено розгляд усіх запитів фізичних та юридичних осіб, що надійшли з російської федерації та республіки білорусь.

Виконання запитів від громадян, які надходять до ЦДАВО України, здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про Національний архівний фонд та архівні установи» (ст. 18, 35), Правил роботи архівних установ, затверджених наказом Мін'юсту від 08.04.2013 № 656/5, зареєстрованим у Мін'юсті 10.04.2013 за № 584/23116 (пункт 4.2 глави 4 розділу VI), Порядку виконання архівними установами запитів юридичних та фізичних осіб на підставі архівних документів та оформлення архівних довідок (копій, витягів), затвердженого наказом Мін'юсту від 02.03.2015 № 295/5, відповідно до вимог законів України «Про звернення громадян», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації» 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). Відповіді надає відділ використання інформації документів архіву відповідно до вимог законодавства України.

*Аналіз стану роботи із зверненнями громадян за показниками Методики:*

- у 2021 р. розроблено та затверджено Порядок організації та проведення особистого прийому громадян керівництвом ЦДАВО України, який затверджений наказом директора ЦДАВО України від 20.10.2021 № 52 та затверджено Графік особистого прийому громадян керівництвом ЦДАВО України наказом ЦДАВО України від 03.01.2023 № 1. З початком воєнних дій, за необхідності, проведення особистого прийому громадян у ЦДАВО України здійснювався і поза графіками протягом робочого дня; виїзні прийоми громадян ЦДАВО України не проводить;

- телефон «гарячої лінії» ЦДАВО України +38 044 2753666;

- співробітниками відділу використання інформації документів надаються консультації та роз'яснення з питань, з якими звертаються громадяни, у телефонному режимі щодня +38 044 2751233;

- навчальних семінарів та курсів підвищення кваліфікації з питань організації роботи із зверненнями громадян протягом 2023 р. у ЦДАВО України не проводилося, підвищення кваліфікації співробітників із цього напрямку заплановане на 2024 рік;

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

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

- на сайті ЦДАВО України розміщено контактну інформацію для громадян, рубрики «Звернення громадян», «Доступ до публічної інформації» з електронними адресами відділів і секторів ЦДАВО України та нормативно-правовими актами, які використовуються в роботі відділу використання інформації документів при виконання запитів громадян.

Всього до ЦДАВО України за 2023 рік надійшло 1955 запитів (без врахування відділу режимно-секретної роботи), у т.ч.:

- тематичних - 1175,
- майнових - 162,
- біографічних - 77,
- запитів соціально-правового характеру – 541.

Виконано запитів:

із позитивним результатом - 518;

з негативним результатом - 61;

- 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 – 1376.

Тематика запитів за видами:

*соціально-правового характеру:*

- про підтвердження нарахування заробітної плати - 88;
- про підтвердження стажу роботи - 131;
- про підтвердження нарахування заробітної плати та підтвердження стажу роботи - 72;
- про підтвердження нагородження громадян орденами та медалями - 17;
- про присвоєння почесних звань в галузі спорту - 32;
- про входження до складу національної збірної України з різних видів спорту - 18;
- 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») - 9;
- про перейменування міст і сіл (на вимогу Державної міграційної служби України) - 4;
- про засудження, реабілітацію та про репресованих - 2;
- про підтвердження участі у ліквідації аварії на ЧАЕС - 14;
- про надання архівної довідки про результати перевірки, передбаченої Законом України «Про очищення влади» - 25;
- про проходження військової служби - 8;

- надання відповіді щодо входження населених пунктів до складу України у ХХ ст. (для пред'явлення документів до міграційної служби України щодо отримання громадянства України) – 4;
- різні інформації про соціально-правовий захист населення – 117.

*Різновиди тематичних запитів:*

- про надання архівних копій законів, указів, постанов, розпоряджень, протоколів, рішень, доручень, стенограм засідань вищих та місцевих органів виконавчої влади тощо - 1103;
- про надання архівних копій положень, статутів, інструкцій, рішень колегій, наказів міністерств, відомств, державних комітетів та інших державних установ - 8;
- відомості про адміністративно-територіальний устрій - 5;
- про заснування різних установ та навчальних закладів - 3;
- про реорганізацію та ліквідацію установ - 3;
- копії документів про реєстрацію у ЦВК кандидатів у депутати Верховної Ради України на виборах 2012, 2014 рр. та про результати виборів Президентів України за різні роки - 10;
- відомості про різні події з історії України - 12;
- надання відомостей, інформацій по різних темах, подіях, фактах - 31;

*відомості біографічного характеру та наявність документів про державних та історичних діячів - 77;*

*майнові запити:*

- про підтвердження майнових прав на землю та нерухоме майно, копії документів про виділення земельних ділянок, щодо надання архівних копій картографічних матеріалів меж міст України та земельних ділянок тощо – 162.

На особистому прийомі прийнято - 10 громадян.

Повторних звернень щодо невирішених питань по суті чи надання відповіді в неповному обсязі до ЦДАВО України не надходили;

- кількість повторних звернень – 36.

Причини надходжень повторних звернень:

- заяви одного й того ж громадянина (або юридичної особи) з одного і того ж питання, що надсилалися різним адресатам і надійшли до ЦДАВО України на розгляд за належністю для їхнього вирішення по суті від державних органів вищого рівня або інших установ, організацій;

- звернення громадян (або юридичних осіб), на які архівом було поштою надіслано відповіді, що не дійшли до адресата (у такому випадку надається повторна відповідь);

- звернення громадян (або юридичних осіб), що надходять до архіву з одного і того ж питання різними видами зв'язку (поштою і на електронну адресу архіву);

Безпідставної відмови в задоволенні законних вимог громадян у ЦДАВО України не зафіксовано.

Протягом 2023 до архіву надійшло 14 скарг щодо недотримання строків виконання запитів та неправильного виготовлення архівних копій документів. ЦДАВО України вважає, що ці скарги безпідставні.

Усі запити виконуються з дотриманням строків виконання, визначених законодавством України та згідно нормативно-правових актів. Роз'яснення щодо скарг вчасно надавалися до Укрдержархіву та заявникам.

*За звітний період до архіву надійшло запитів:*

- від жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» - 0% ;
- від осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни –0% ;
- від Героїв Радянського Союзу, Героїв України – 0% ;
- від ветеранів війни та праці – 0% ;
- від інвалідів – 0,1% ;
- від громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи – 2,6% ;
- від багатодітних сімей – 0% ;
- від учасників бойових дій – 1,4% ;
- від одиноких матерів – 0% ;
- від інших громадян, які потребують соціального захисту і підтримки – 21,6%.

У ЦДАВО України запроваджена електронна реєстрація запитів громадян з використанням системи «АСКОД». Запити, які надходять на адресу архіву, обліковуються у відділі використання інформації документів, згідно з номенклатурою відділу.

Строк розгляду звернень громадян здійснюється відповідно до 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 відповідне письмове повідомлення. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, заявнику надається проміжна відповідь. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не перевищує сорока п'яти днів.

Причинами залучення додаткового часу є перегляд великої кількості справ з метою виявлення витребуваної інформації, відсутність в архіві достатньої кількості штатних одиниць та відповідної матеріально-технічної бази, відсутність необхідних документів у фондах архівів, надсилання запитів до архіву не за належністю.

Письмові звернення, в яких порушені питання, вирішення яких не належить до повноважень ЦДАВО України, пересилаються для розгляду за належністю органу, до компетенції якого належить 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, особам з інвалідністю 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 бойових дій, внутрішньо переміщені особи, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Таким чином, звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку, а запитувана ними інформація надається безоплатно.

Керівництво ЦДАВО України не допускає надання відповіді на звернення громадян необґрунтованими, без роз'яснення та рекомендацій.

Відповідно до структури архіву, положень про відділи та посадових інструкцій робота із зверненнями громадян проводиться 3 працівниками відділу використання інформації документів.

У 2023 році відповіді на звернення громадян надавали 3 співробітника відділу використання інформації документів (у відділі наявна 1 вакансія). Також до роботи зі зверненнями громадян, за потребою, долучаються співробітники відділу довідкового апарату та відділу режимно-секретної роботи.

З метою організації роботи із зверненнями громадян на веб-сайті ЦДАВО України розміщені Ресурси: E-resource – оцифровані, ERR, Описи PDF, ЗУНР, DGS FamilySearch.