

Інформація про стан виконання запитів громадян (та юридичних осіб щодо громадян) у 2013 році

У держархіві області всі запити розглядаються директором та виконуються спеціалістами відділу інформації та використання документів; забезпечується ретельний розгляд кожного запиту, заявникам надається допомога або відповідні роз'яснення. За наслідками запитів заявникам надаються письмові відповіді у встановлені законодавством терміни.

Дотримується порядок реєстрації звернень громадян у вигляді ведення журналу обліку особистого прийому громадян керівництвом держархіву, журналу обліку звернень громадян на «гарячу лінію» та «телефон довіри», журналу реєстрації пропозицій, заяв, скарг громадян.

25 листопада 2013 року відділом по роботі зі зверненнями громадян облдержадміністрації проведено перевірку організації роботи зі зверненнями громадян у держархіві області. На колегіях держархіву розглядаються питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян (тричі на рік) та щодо виконання запитів громадян, організацій, розгляду депутатських звернень та скарг громадян (двічі на рік). Інформації про стан роботи зі зверненнями громадян та про виконання запитів громадян (та юридичних осіб стосовно громадян) за підсумками року оприлюднюються у рубриці «Консультативна сторінка «Звернення громадян» веб-сайту держархіву.

За звітний період держархівом області надано відповідь на 2492 запити від громадян (а також запитів юридичних осіб стосовно громадян).

На особистих та виїзних прийомах директором архіву розглянуто 4 звернення.

Усі заяви (запити) розглядаються і реєструються, випадків відмови від приймання запитів не було.

Термін виконання запитів соціально-правового характеру не перевищує 30 днів з моменту його реєстрації, непрофільні переадресовуються упродовж 5 днів. Відповіді на запити щодо публічної інформації надаються у термін, що не перевищує 5 робочих днів з часу реєстрації. Порухень установлених законодавством термінів надання відповідей, а також випадків надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за запитами громадян, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам не зафіксовано.

У разі виникнення у заявника питань щодо змісту наданої держархівом відповіді йому надається ґрунтовне пояснення, а також можливість самостійно ознайомитись із оригіналом документа у читальних залах держархіву.

№№ п/п	Категорія заявників	Кількість звернень
1.	Учасники війни та бойових дій, члени сімей загиблих на фронті (у т.ч. вдів загиблих на фронті)	81
2.	Багатодітні сім'ї, одинокі матері	2

3.	Інваліди , ветерани праці, інші пенсіонери	163
----	--	-----

№№ п/п	Тематика запитів	Кількість звернень
1.	Здійснення актів громадянського стану	551
2.	Майнові	870
3.	Підтвердження трудового стажу, розмірів заробітної плати	743
4.	Нагородження орденами та медалями	10
5.	Підтвердження депутатських повноважень	11
6.	Інші	277

Основна тематика запитів від громадян, які потребують соціального захисту:

1. Підтвердження актів громадянського стану.
2. Підтвердження трудового стажу, розмірів заробітної плати.
3. Нагородження орденами і медалями.
4. Підтвердження депутатських повноважень.
5. Майнові питання.

Наказом директора держархіву від 04.06.08 № 58 (zareєстрований в Миколаївському обласному управлінні юстиції 17 липня 2008 р. № 28/1579) затверджений перелік громадян, яким при наданні платних послуг з виконання запитів майнового характеру надаються пільги у розмірі 100%. До переліку включені:

- ветерини війни та праці;
- вдови інвалідів війни (які не уклали шлюб з іншою особою);
- матері, які виховують дітей – інвалідів дитинства;
- інваліди 1 та 2 «неробочої» груп;
- багатодітні родини;
- учасники ліквідації аварії на ЧАЕС.

З метою забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян у держархіві області запроваджена практика комісійного аналізу роботи відділу інформації та використання документів з питань роботи із запитами громадян. Результати роботи комісії обговорюються на колегії держархіву області. 2013 року питання про дотримання правил роботи щодо виконання запитів громадян і організацій, розгляду депутатських звернень та скарг громадян розглянуто на колегіях 26 липня та 27 грудня.

Начальник відділу інформації та використання документів здійснює постійний моніторинг наданих спеціалістами відділу відповідей на запити.

Протягом звітнього періоду надійшло 8 повторних запитів (заявники не дочекалися першої відповіді, терміни виконання запитів не були порушені).

На виконання Указу Президента України від 07.02.08 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» держархівом області вжито додаткових заходів щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян: на веб-сайті держархіву діє постійна рубрика „Консультативна сторінка „Звернення громадян”, де надані роз’яснення щодо правил подання запитів та порядку отримання відповідей на них, інформація про місця зберігання документів, найбільш часто запитуваних у запитах соціально-правового характеру, а також є відомості щодо режиму роботи столу довідок, графіку особистого прийому громадян керівництвом архіву, вказані телефони співробітників відділу інформації та використання документів. У рубриці «Платні послуги» є перелік послуг, які надає держархів безкоштовно, ціни на роботи, які виконуються на платній основі, а також перелік категорій громадян, які мають право на пільги при наданні платних послуг майнового характеру. У рубриці «Доступ до публічної інформації» надано форму запиту на публічну інформацію й адресу електронної пошти. У рубриці «Архівні установи області» надано адреси та телефони архівних секторів райдержадміністрацій та міських рад, трудових та галузевих архівів області. Інформація про стан виконання запитів громадян та розгляд звернень державним архівом Миколаївської області (за рік) оприлюднюється у рубриці «Консультативна сторінка «Звернення громадян» на веб-сайті.

Від урядової «гарячої лінії» протягом звітнього періоду надійшло 27 запитів, які виконано у встановлені терміни.

Запитів та звернень від народних депутатів України протягом звітнього періоду не надходило.

Скарг на дії працівників держархіву області та порушень виконавчої дисципліни при виконанні посадовими особами Закону України «Про звернення громадян» не було.

З метою проведення широкої роз’яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом видано наказ директора держархіву від 10.01.13 № 1, яким затверджено графік проведення «гарячих» ліній прийому громадян, «телефону довіри» директором держархіву та заступниками директора держархіву Миколаївської області на 2013 рік.

Дані про дотримання графіку проведення
«гарячих ліній» керівництвом держархіву

Прізвище, ім’я по батькові керівника	Заплановано «гарячих ліній» за графіком	Фактично проведено	Прийнято звернень громадян
1	2	3	4
Левченко Лариса	12	11	-

Леонідівна			
Колесник Наталія Анатоліївна	12	12	-
Пікуль Галина Борисівна	12	11	-

У приміщеннях держархіву області для загального ознайомлення розміщено графіки особистого та виїзних прийомів громадян директором та його заступниками, а також графіки особистого і виїзних прийомів громадян голови, першого заступника та заступників голови Миколаївської облдержадміністрації, керівництва Укрдержархіву. Заявникам постійно надається інформаційна допомога або необхідні роз'яснення.

Основні питання, з яким звертаються громадяни під час особистих прийомів:

- про надання довідок щодо перебування у власності громадян нерухомості, майна та земельних ділянок;
- щодо отримання довідок соціально-правового характеру.

Начальник відділу інформації
та використання документів

М.О.Мельник