

## **Інформація про стан виконання запитів громадян (та юридичних осіб щодо громадян) у 2012 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.

За звітний період держархівом області надано відповідь на 2243 запити від громадян (а також запитів юридичних осіб стосовно громадян). На особистих та виїзних прийомах керівництвом архіву розглянуто 14 звернень, з них директором держархіву – 11, заступником директора – 3.

Порушень 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.

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

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.

| №№<br>п/п | Категорія заявників   | Кількість<br>звернень |
|-----------|---|-----------------------|
| 1.        | Учасники війни та бойових дій,<br>члени сімей загиблих на фронті ( у<br>т.ч. вдів загиблих на фронті) | 92                    |
| 2.        | Багатодітні сім'ї, одинокі матері   | 1                     |
| 3.        | Інваліди , ветерани праці, інші<br>пенсіонери   | 269                   |

| №№<br>п/п | Тематика запитів  | Кількість<br>звернень |
|-----------|---|-----------------------|
| 1.        | Здійснення актів громадянського<br>стану                    | 547                   |
| 2.        | Майнові   | 849                   |
| 3.        | Підтвердження трудового стажу,<br>розмірів заробітної плати | 658                   |
| 4.        | Нагородження орденами та<br>медалями                        | 9                     |
| 5.        | Підтвердження депутатських<br>повноважень                   | 9                     |
| 6.        | Інші  | 269                   |

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 (зареєстрований в Миколаївському обласному управлінні юстиції 17 липня 2008 р. № 28/1579) затверджений перелік громадян, яким при наданні платних послуг по виконанню 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. 2012 року питання про дотримання правил роботи щодо виконання запитів громадян і організацій, розгляду депутатських звернень та скарг громадян розглянуто на колегіях 27 липня та 28 грудня. Начальник відділу інформації та використання документів здійснює постійний моніторинг наданих спеціалістами відділу відповідей на запити.

Протягом звітнього періоду надійшло 11 повторних запитів (заявники не дочекались першої відповіді, термін виконання запитів не був порушений; запити потребували уточнення даних).

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 відділів 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 звітного періоду надійшло 7 запитів, які виконано у встановлений термін.

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

Порушень виконавчої дисципліни при виконанні посадовими особами Закону України «Про звернення громадян» не було.

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.

З метою проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом видано наказ директора держархіву від 30.12.11 № 133, яким затверджено графік проведення «гарячих» ліній прийому громадян, «телефону довіри» директором держархіву та заступниками директора держархіву Миколаївської області на 2012 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<br>Лариса<br>Леонідівна     | 12                                      | 12                 | -                          |
| Колесник<br>Наталія<br>Анатоліївна   | 12                                      | 12                 | -                          |
| Пікуль<br>Галина<br>Борисівна        | 12                                      | 12                 | -                          |

Дані про дотримання графіків особистого та виїзного прийомів громадян директором та заступником директора з основної діяльності держархіву:

| ПІБ керівника | Заплановано | Фактично проведено | Прийнято громадян | Заплановано прове- | Фактично проведено | Прийнято громадян |
|---------------|-------------|--------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-------------------|
|---------------|-------------|--------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-------------------|

|                                    | особистих<br>прийомів<br>за графіком |    |   | дення виїз-<br>них прийо-<br>мів |    |   |
|------------------------------------|--------------------------------------|----|---|----------------------------------|----|---|
| Левченко<br>Лариса<br>Леонідівна   | 101                                  | 93 | 6 | 7                                | 3  | 2 |
| Колесник<br>Наталія<br>Анатоліївна | 50                                   | 50 | 3 | 11                               | 6  | - |
| Пікуль<br>Галина<br>Борисівна      | 51                                   | 51 | - | 11                               | 8  | - |
| Разом:                             | 202                                  | 98 | 9 | 29                               | 17 | 2 |

Графіки особистого та виїзного прийомів громадян доведено до відома населення через веб-сайт держархіву та дошку оголошень держархіву.

За умови відсутності заявників особистий прийом вважається таким, що не відбувся.

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

- про надання довідок щодо перебування у власності громадян нерухомості, майна та земельних ділянок;
- про підтвердження факту роботи та перейменування підприємства.

Начальника відділу інформації  
та використання документів

М.О.Мельник