

**ДОВІДКА**  
**про роботу із запитами та зверненнями громадян**  
**у Державному архіві Івано-Франківської області**  
**за період з 1 січня по 15 листопада 2012 року**

Питання належної організації роботи із запитами та зверненнями громадян та ефективність їх виконання перебувають під постійним контролем з боку керівництва державного архіву області. Постійно вживаються конкретні заходи спрямовані на забезпечення та оперативне вирішення порушених у запитах та зверненнях проблем, забезпечення конституційних прав громадян на отримання архівної інформації з метою захисту своїх законних прав та інтересів, викорінення всіх проявів бюрократичної тяганини при їх розгляді.

Наказом директора держархіву області затверджено графіки особистого прийому громадян; при розгляді заяв та запитів громадян у першу чергу виконуються запити найменш соціально захищених верств населення, героїв, інвалідів та ветеранів Великої Вітчизняної війни 1941–1945 років, учасників ліквідації аварії на ЧАЕС.

Звернення народних депутатів України та депутатів місцевих рад виконуються у терміни встановлені законодавством. У випадках подовження термінів, що пов'язано з необхідністю витребування відомостей за документами відомчих архівів, вони завчасно інформуються про їх збільшення.

Звернення центральних органів державної влади, судових органів та прокуратури розглядаються у терміни, зазначені у запитах, та не перевищують 15 днів. Термін виконання запитів інших установ та організацій не перевищує 30 днів, якщо інший термін не зазначений у запиті.

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» держархів області, як правило, надає відповідь на звернення у місячний термін. У випадку порушення ним термінів виконання запитів громадяни завчасно попереджаються про їх збільшення.

Причинами порушення термінів виконання звернень громадян є відсутність пошукових даних у зверненнях, перегляд великої кількості справ з метою виявлення витребуваної інформації.

За січень – листопад 2012 року, у зв'язку з впровадженням Закону України «Про захист персональних даних», будь-яких проблемних питань у держархіві області під час виконання звернень та запитів громадян не виникало. Відповідальних працівників держархіву області попереджено про необхідність обов'язкового витребування у користувачів, що проводять генеалогічні дослідження у читальному залі архіву, нотаріально завірених довіреності від зацікавлених у таких дослідженнях осіб, а також про відповідальність щодо розголошення ними персональних даних заявників та користувачів архівної інформації, що працюють у читальному залі, що містяться у їхніх зверненнях та анкетах.

У держархіві області звернення громадян розглядають п'ять відповідальних працівників відділу використання інформації документів відповідно до їх компетенції, двоє працівників долучаються до цієї роботи.

У своїй діяльності держархів області дотримується вимог «Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630.

Порядок організації та проведення особистого прийому громадян затверджено наказом держархіву області від 03.11.2010 № 58.

Робота із зверненнями громадян планується на рік та поквартально.

Прийом громадян ведеться щоденно працівниками відділу використання інформації документів у спеціально обладнаному кабінеті роботи із зверненнями громадян. Запити виконуються без порушення термінів, встановлених законодавством. Заявники мають можливість ознайомитися з документами самостійно, щоб упевнитися в правильності відповіді, наданої архівом. При відсутності документів в архіві громадянам рекомендується установа, в яку необхідно звернутись для виконання запиту.

Держархів області забезпечує систематичну перевірку стану організації роботи із зверненнями громадян, висвітлення на власному веб-сайті інформації про проведену роботу. У окремих рубриках «Звернення громадян» та «Доступ до публічної інформації» розміщено: Закони «Про звернення громадян» та «Про доступ до публічної інформації»; порівняльний аналіз задоволення запитів на інформацію та розгляду звернень громадян; узагальнюючі матеріали про організацію роботи в архіві із зверненнями громадян; наказ держархіву області від 03.11.2010 № 58 «Про порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Держархіві Івано-Франківської області»; графік особистого прийому громадян керівництвом держархіву області; наказ держархіву області від 26.03.2012 № 32 «Про затвердження графіків роботи читального залу і столу довідок відділу використання інформації документів»; пояснення про різновиди запитів; взірці заяв; «Порядок користування документами НАФ України, що належать державі»; інформації про роботу зі зверненнями громадян у держархіві області за перше півріччя та за період з 1 січня по 15 листопада 2012 року. Відповідні матеріали по зверненнях громадян також розміщені на інформаційному стенді.

Держархів області здійснює аналітичну роботу за зверненнями громадян, під час якої аналізуються кількісні та якісні показники.

Фактів безпідставної відмови у задоволенні законних вимог заявників з боку держархіву області не виявлено.

Двічі на рік до 1 липня та 15 листопада держархів області інформує Укрдержархів про стан роботи із зверненнями громадян. Під час комплексного перевіряння архівних відділів райдержадміністрацій і міських рад перевіряється стан роботи із зверненнями громадян, а також з ними постійно проводяться навчальні семінари.

На особистому прийомі прийнято 988 запитів, які вирішено по суті.

За період з 1 січня по 15 листопада 2012 року до держархіву області надійшло: від громадян України 1635 запитів соціально-правового характеру, 144 тематичних, 96 генеалогічних запитів, 332 запити за актами цивільного стану; від іноземців – 127 запитів соціально-правового характеру, 1 тематичний, 60 генеалогічних запитів та 56 за актами цивільного стану.

За вищевказаний період держархівом області виконано 1621 запитів соціально-правового характеру, у т.ч. із позитивним результатом 1341 та із рекомендаціями 60; архівними відділами райдержадміністрацій і міських рад виконано 14 607 запитів соціально-правового характеру, у т.ч. із позитивним результатом 14 250, із рекомендаціями 203.

3 % від загальної кількості звернень та запитів, отриманих держархівом області у вищезазначений період, становлять звернення від героїв, інвалідів Великої Вітчизняної війни 1941–1945 років та від ветеранів війни.

Скарг на роботу держархіву області з виконання звернень та запитів громадян немає.

Основна тематика соціально-правових запитів 2012 року лишилася без змін: про розмір заробітної плати та трудовий стаж (30 %), виділення земельних ділянок (30 %), отримання нагород (1,5 %), депутатської діяльності (3,5 %), актів громадянського стану (11 %), родинних зв'язків (15 %), навчання (3 %).

Запити тематичного характеру здебільшого стосуються виявлення відомостей біографічного характеру, підтвердження майнових прав на землю та нерухоме майно, історії установ та організацій, населених пунктів.

У порівнянні з минулим роком істотно збільшився показник кількості запитів за актами громадянського стану.

У середньому працівником державного архіву виконується від 2-х до 3-х запитів за день.

Проблемних питань у стосунках з місцевими органами ПФУ та РАЦС з виконання запитів соціально-правового характеру у держархіві області у 2012 році не виникало. Усі питання вирішувалися у робочому порядку.

Реєстрація запитів проводиться у журналах. Запити іноземних громадян реєструються окремо. Запити юридичних та фізичних осіб України реєструються відповідно у журналах реєстрації запитів соціально-правового характеру, тематичних, генеалогічних та за актами цивільного стану. Здійснюється контроль за їх виконанням. Щомісячно у хронологічному порядку формується листування про виконання запитів юридичних і фізичних осіб України та іноземних громадян.

Із метою поліпшення пошуку витребуваних документів у 2012 році продовжувалась робота над поповненням каталогів, зокрема до них було вліто 1 877 карток.

У 2012 році Укрдержархівом виявлено недоліки (лист від 25.10.2012 № 02.3/3342) щодо оформлення архівних довідок, що витребуються іноземними громадянами, громадянами України, що тимчасово проживають в іноземних державах, особами без громадянства або їх родичами/представниками, що мешкають на території України. У листі відзначені порушення вимог «Інструкції про порядок витребування документів соціально-правового

характеру для громадян України, іноземних громадян та осіб без громадянства» (затвердженої наказом Міністерства закордонних справ України та Державного комітету архівів України № 116/53 від 11.06.2001) у частині оформлення архівних довідок, що направляються за кордон.

Підсумовуючи викладене слід зазначити, що у порівнянні з попереднім роком робота в архівній системі області з організації виконання звернень та запитів громадян значно поліпшилася, проте необхідно:

- активізувати співробітництво держархіву області із засобами масової інформації з метою поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян та надання правової допомоги з цих питань;

- забезпечити рівень організації роботи із зверненнями громадян відповідно до вимог, установлених законодавством та Методикою оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян;

- здійснювати контроль за дотриманням вимог «Інструкції про порядок витребування документів соціально-правового характеру для громадян України, іноземних громадян та осіб без громадянства» (затвердженої наказом Міністерства закордонних справ України та Державного комітету архівів України № 116/53 від 11.06.2001 р.), у частині оформлення архівних довідок;

- розробити методичні рекомендації «Про порядок виконання запитів МЗС України, установ, організацій та громадян іноземних держав», «Про виконання соціально-правових запитів громадян України».

Начальник відділу використання  
інформації документів

Я. М. Малишева