



**ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ АРХІВІВ УКРАЇНИ**  
**Н А К А З**

18.01.2008

*м. Київ*

*№*

11

З оголошення рішення колегії  
Держкомархіву України від  
17.01.2008 "Про стан роботи із  
зверненнями громадян"

1. Оголосити до відома і виконання рішення колегії Держкомархіву України від 17 січня 2008 року "Про стан роботи із зверненнями громадян " (додається).

2. Контроль за виконанням цього рішення лишаю за собою.

**Голова Державного комітету**

**О. П. Гінзбург**

**Рішення**  
**колегії Державного комітету**  
**архівів України**

**м. Київ**

**17 січня 2008 р.**

**Про стан роботи із зверненнями громадян**

Заслухавши і обговоривши інформацію начальника відділу міжнародного співробітництва та використання інформації Державного комітету архівів України Ю. А. Прилепішевої про стан роботи із зверненнями громадян, колегія відзначає, що на виконання рішення колегії Держкомархіву від 14 березня 2006 року "Про роботу із запитами та зверненнями громадян" державними архівними установами вжито конкретні заходи, спрямовані на забезпечення ефективності роботи із зверненнями громадян, що сприяло реалізації їхніх конституційних прав на отримання архівної інформації з метою задоволення власних прав та інтересів.

Для поліпшення стану справ керівництвом Держкомархіву та державних архівів було звернуто увагу на необхідність забезпечення особистої участі в прийомі громадян та викорінення всіх проявів бюрократичної тяганини при розгляді звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них проблем.

Сектором кадрової роботи Держкомархіву розроблено "Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Державному комітеті архівів України", затверджений наказом Держкомархіву від 25 вересня 2006 року № 124, оновлено графік особистого прийому громадян керівництвом Держкомархіву. 2007 року на особистому прийомі до керівництва Держкомархіву звернулося 23 громадянина, до керівників структурних підрозділів Державного комітету – 15, письмово – 179 громадян.

Найбільшу кількість звернень подано на особистому прийомі в ЦДАГО, Держархіві в АР Крим, в держархівах Запорізької, Донецької, Луганської, Львівської, Рівненської, Херсонської, Чернівецької областях, держархівах м. Києва та Севастополя.

З метою своєчасного та фахового інформування громадян, надання консультацій та роз'яснень з питань, що найчастіше порушуються громадянами у зверненнях, на офіційному веб-порталі Держкомархіву розміщено спеціалізовані рубрики "Інформуємо громадськість", "Інтернет-приймальня", "Обговорюємо актуальні проблеми", "Запити громадян".

Інформацію про місця зберігання документів, найбільш запитуваних у зверненнях громадян, відомості щодо режиму роботи столів довідок, графіку особистого прийому громадян керівництвом архівів, адреси та телефони архівів, включаючи трудові, інформації про можливість отримання консультацій від співробітників відділів інформацій та використання документів, у тому числі в режимі on-line, розміщено на веб-сайтах держархівів Донецької, Кіровоградської, Львівської, Миколаївської, Сумської, Чернігівської областей, на сайті Ради міністрів АР Крим Держархівом в АР Крим, на сайтах облдержадміністрацій держархівами Луганської, Полтавської, Тернопільської, Херсонської, Черкаської, Чернівецької областей. У 2008 році планується відкриття веб-сайту держархівом Рівненської області.

Постійно зростає кількість звернень громадян, що надходять до Державного комітету та державних архівів електронною поштою. Так, 2007 року відділом міжнародного співробітництва та використання інформації Держкомархіву опрацьовано та надано відповіді більше ніж на 100 таких запитів.

Для областей, в яких почали діяти трудові архіви, характерною є тенденція поступового зменшення кількості письмових звернень до держархівів областей громадян з питань соціально-правового характеру. У той же час зменшення кількості письмових звернень, що надходять до державних архівів спричинило збільшення кількості консультацій відвідувачів у столах довідок та кількості звернень поданих на особистому прийомі.

Питання стану роботи із зверненнями громадян розглядаються на колегіях та оперативних нарадах державних архівів; наказами затверджено графіки особистого прийому громадян керівництвом архівів; у приміщеннях державних архівів розміщено інформаційні стенди з відомостями про правила та час роботи архівів, переліком послуг, що ними надаються. При розгляді заяв та запитів громадян в першу чергу виконуються запити найменш соціально захищених верств населення, колишніх в'язнів гетто та концтаборів, репресованих, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, інвалідів та ветеранів Великої Вітчизняної війни 1941–1945 років, учасників ліквідації аварії на ЧАЕС. Частка таких звернень від загальної кількості становить 5–10 %. Повторні звернення громадян до державних архівів 2007 року склали 2–5 %, скарги – 1–2 %, помилково надіслані (непрофільні) – 5–10 %, в окремих держархівах – 20%.

Слід зазначити, що більшість звернень громадян розглядається у місячний термін, хоча стаття 20 Закону України "Про звернення громадян" передбачає, зокрема, що звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх

отримання в окремих випадках, що регулюються статтею 8 Закону України "Про звернення громадян", зокрема коли до державних архівів були повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання і перше було вирішено по суті, інформація про розгляд таких звернень направляється громадянам лише через місяць.

Причинами порушення термінів виконання звернень громадян є відсутність пошукових даних у зверненнях, перегляд великої кількості справ з метою виявлення витребуваної інформації, відсутність в архівах штатних одиниць та відповідної матеріально-технічної бази, відсутність необхідних документів у фондах архівів, недосконалість довідкового апарату до них, помилкове надсилання запитів до архівів. Громадяни завчасно попереджаються про порушення термінів виконання їхніх звернень.

Як правило, до довідкової роботи залучаються співробітники практично усіх структурних підрозділів державних архівів областей, оскільки кількість співробітників відділів використання інформації документів не дозволяє виконувати цю роботу вчасно і на належному рівні. Це свідчить про необхідність збільшення штатів архівів.

Основна тематика звернень в 2007 році: підтвердження трудового стажу та розміру заробітної плати (35–60 %), витребування копій рішень виконкомів про підтвердження прав на майно (20 %), отримання державних нагород та відзнак (2 %), підтвердження депутатського стажу (1 %); отримання інформації про місце зберігання документів ліквідованих підприємств, установ, організацій (20 %), підтвердження права власності для оформлення житлових будинків, приватизації землі, квартир, перейменування вулиць (15 %), генеалогія (10–15 %).

У зв'язку з надходженням на зберігання до державних архівів книг актів запису громадянського стану по 1932 (1933) рік включно у 2008 році прогнозується збільшення кількості звернень громадян до архівів з підтвердження актів громадянського стану (народження, вступ до шлюбу та ін.).

З метою удосконалення довідкової роботи, державні архіви областей запроваджують електронну реєстрацію звернень громадян, ведуть картотеки обліку місцезнаходження документів ліквідованих та реорганізованих установ, складають переліки установ, підприємств і організацій, документи з особового складу яких перебувають на зберіганні в архівах, у правонаступників, органах вищого рівня, місцевих радах та інших установах.

На постійній основі співпрацюють із ЗМІ Держархів в АР Крим, держархіви Вінницької, Волинської, Житомирської, Запорізької, Київської,

Кіровоградської, Полтавської, Тернопільської, Харківської, Херсонської, Хмельницької областей, Держархів м. Севастополя.

Керівництво Держархіву м. Києва протягом 2007 року брало участь у роботі "CALL-центру", до якого цілодобово звертаються громадяни з питань, що їх хвилюють, у тому числі, і з тих, що віднесені до компетенції архіву. Минулого року до Державного архіву м. Києва через цей центр звернулося 250 киян.

Співпраця із ЗМІ сприяє зменшенню надходжень повторних звернень та створює додаткові можливості для поліпшення рівня взаємодії громадян з державними архівами.

Разом з тим в Держкомархіві та державних архівах недостатньо уваги приділяється інформаційно-аналітичній роботі з аналізу та узагальнення звернень громадян; відсутня електронна інформаційно-пошукова система обліку звернень громадян і контролю за вирішенням порушених у них питань; у більшості державних архівів інформація спеціалізованих веб-сторінок та рубрик не оновлюється, не забезпечується їхній постійний розвиток та інформаційне наповнення для надання консультацій і роз'яснень громадянам; повільними темпами розвивається співпраця із ЗМІ, кількість публікацій на сторінках періодичної преси з питань, що найчастіше порушуються громадянами у зверненнях в середньому не перевищує 2–3 публікації на рік, практично не проводяться "гарячі телефонні лінії" та "круглі столи" з цих питань.

На виконання доручень Кабінету Міністрів України від 1 лютого 2007 року № 5029/4/1–07, від 30 липня 2007 року № 33243/0/1–07, від 23 жовтня 2007 року № 44734/0/1–07 щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян, колегія **вирішує:**

1. Керівникам структурних підрозділів Держкомархіву (Н. К. Богунова, Т. С. Худенко, Ю. А. Прилепішева, Л. А. Кисельова, М. І. Кузнєцова, О. В. Баранова):

– забезпечити своєчасне виконання звернень громадян відповідно до напрямів діяльності структурних підрозділів;

– з метою запобігання повторних звернень поліпшити інформаційно-аналітичну роботу з виявлення причин, що їх породжують;

– забезпечити постійне інформаційне наповнення спеціалізованих рубрик, розміщених на офіційному веб-порталі Держкомархіву для надання консультацій і роз'яснень громадянам.

2. Керівникам державних архівних установ:

– забезпечити систематичний, не менше ніж двічі на рік розгляд стану роботи із запитами та зверненнями громадян на засіданнях колегій;

- запровадити постійну підготовку і публікацію у ЗМІ та на спеціалізованих сторінках веб-сайтів консультацій і роз'яснень з найбільш актуальних питань, що хвилюють громадян;

- продовжити роботу із вдосконалення науково-довідкового апарату та створення електронних баз даних на найбільш запитувані масиви документів, документи з особового складу тощо;

- розглянути питання введення інформаційно-пошукових систем обліку звернень громадян і контролю за вирішенням порушених у них питань;

- ініціювати перед органами місцевого самоврядування створення мережі трудових архівів.

3. Відділу міжнародного співробітництва та використання інформації Держкомархіву (Ю. А. Прилепішева) забезпечити:

- надання методичної допомоги державним архівним установам з питань виконання звернень громадян;

- контроль за виконанням звернень іноземних громадян, що надходять від посольств та представництв іноземних держав в Україні, зарубіжних установ та безпосередньо від іноземців.

4. Помічнику заступника Голови Держкомархіву (О. А. Ліснюк):

- вжити заходів щодо систематичного оприлюднення через засоби масової інформації та мережу Інтернет інформації про стан роботи зі зверненнями громадян (прес-конференції, інтерв'ю, "гарячі лінії");

- забезпечити постійний супровід спеціалізованих рубрик: "Інформуємо громадськість", "Інтернет-приймальня", "Обговорюємо актуальні проблеми", "Запити громадян".

5. Відділу інформаційних технологій Держкомархіву (Ю. І. Забенько) надавати постійну методичну допомогу державним архівним установам в розробленні електронних інформаційно-пошукових систем обліку звернень громадян і контролю за вирішенням порушених у них питань.

Голова колегії,  
Голова Державного комітету архівів України

**О. П. Гінзбург**

За секретаря колегії

**І. М. Кісіль**