



ДЕРЖАВНИЙ КОМІТЕТ АРХІВІВ УКРАЇНИ  
Н А К А З

16. 11. 2009

м. Київ

№

195

З оголошенням рішення колегії Держкомархіву України від 16 листопада 2009 року "Про рівень організації роботи із зверненнями громадян в державних архівах"

1. Оголосити до відома і виконання рішення колегії Держкомархіву України від 16 листопада 2009 року "Про рівень організації роботи із зверненнями громадян в державних архівах " (додається).

2. Контроль за виконанням цього рішення лишаю за собою.

Голова Державного комітету

О. П. Гінзбург

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

**м. Київ**

**16 листопада 2009 р.**

**Про рівень організації роботи із зверненнями громадян**  
**в державних архівах**

Заслухавши і обговоривши доповідь начальника Управління інформації та міжнародного співробітництва Державного комітету архівів України Ю. А. Прилепішевої про рівень організації роботи із зверненнями громадян в державних архівах, колегія відзначає, що її рівень відповідає вимогам, установленим законодавством.

Відповідно до Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 проведено аналіз організації цієї роботи в Держкомархіві та державних архівах.

У Держкомархіві та державних архівах ведеться журнальна реєстрація звернень громадян України, окремо іноземних громадян. Електронна реєстрація звернень запроваджена в ЦДІАК, держархівах в АР Крим, Вінницької, Дніпропетровської, Донецької, Житомирської, Запорізької, Кіровоградської, Луганської, Харківської, Херсонської, Черкаської областей, м. Києва.

Не дотримуються порядку реєстрації звернень громадян ЦДАМЛМ, ЦДНТА, ЦДАЗУ.

Держкомархівом та державними архівами заведено і ведуться журнали обліку особистого прийому громадян.

Не ведеться реєстрація особистого прийому громадян Держархівом Сумської області.

Держкомархівом та державними архівами формування справ і картотек за зверненнями громадян здійснюється відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

Відсутня інформація з цього показника у відповідях ЦДАМЛМ, ЦДНТА, ЦДАЗУ. Не виконується цей напрямок роботи в ЦДЕА, формування справ і картотек за зверненням громадян не передбачено в Держархіві м. Севастополя.

Відповідно до Закону України "Про звернення громадян" державні архіви, як правило, надають відповідь на звернення у місячний термін. 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.

Скарг від заявників про недотримання термінів виконання їхніх звернень до Держкомархіву та державних архівів не надходило, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, безпідставної передачі їх іншим органам не зафіксовано.

ЦДІАК порушено строк розгляду звернень генеалогічного характеру від громадян Ріхерт Г. М. та Ріхерт І. Г./Ансгера Е. Г., які запитували відомості на 10–30 і більше осіб.

Пересилання непрофільних звернень громадян уповноваженим органам, установам та організаціям за їх призначенням здійснюється у терміни, визначені Законом України "Про звернення громадян" протягом 1–5 днів.

У Держкомархіві та державних архівах першочергово розглядаються звернення 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, жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня". Наданням їм архівної інформації здійснюється безоплатно.

У Держкомархіві та державних архівах затверджено графіки особистого прийому громадян, які оновлюються у разі потреби. Графіки особистого прийому розміщено у приміщеннях Державного комітету і державних архівів та оприлюднено на веб-сайтах (веб-сторінках).

Порядки організації та проведення особистого прийому громадян розроблено і затверджено Держкомархівом, ЦДАГО, ЦДІАК, ЦДЕА, держархівами Дніпропетровської, Житомирської, Закарпатської, Запорізької, Івано-Франківської, Київської, Львівської, Миколаївської, Полтавської областей, м. Києва.

Інформацію про місця зберігання документів, найбільш запитуваних у зверненнях громадян, відомості щодо режиму роботи столів довідок, графіку особистого прийому громадян керівництвом Держкомархіву і державних архівів, адреси і телефони архівів, включаючи трудові, інформації про можливість отримання консультацій від співробітників відділів інформацій та використання документів, про місця зберігання документів особового складу ліквідованих установ, підприємств та організацій, про ціни на роботи (послуги), що надаються архівами користувачам на договірних засадах розміщено у вестибюлях приміщень на спеціальних стендах.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 988 "Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи "Соціальний контактний центр" Держкомархівом організовано роботу з оперативного реагування на звернення громадян, що надходять на урядову "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України (наказ від 7 вересня 2009 року № 151). Станом на 12 листопада 2009 року Держкомархівом та державними архівами надано відповіді на 22 таких звернення.

Відповідальні працівники Держкомархіву, державних архівів щоденно у телефонному режимі, а також у режимі on-line надають відповіді на звернення

громадян. Тільки відділом міжнародного співробітництва та використання інформації Держкомархіву 2009 року надано відповіді на 246 електронних звернень.

Усі директори державних архівів областей, м. Києва та Севастополя беруть участь у прямих "гарячих лініях", що працюють у відповідних державних адміністраціях.

Відділом міжнародного співробітництва та використання інформації Державного комітету двічі на рік проводиться аналіз стану організації роботи із зверненнями громадян в державних архівах та вжитих ними заходів, спрямованих на забезпечення гарантування реалізації конституційного права громадян на звернення. Аналітичні матеріали подаються до Секретаріату Президента України та Кабінету Міністрів України.

У державних архівах аналітична робота проводиться при підготовці щоквартальних та щорічних звітів, при розробці щорічних планів роботи, а також при підготовці аналітичних звітів про роботу із зверненнями громадян для Держкомархіву та відповідних державних адміністрацій.

Фактів безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників з боку Держкомархіву та державних архівів не виявлено.

Як окреме питання інформація про стан роботи із зверненнями громадян розглядається один або два рази на рік на засіданнях колегії Держкомархіву, ЦДАВО, ЦДКФФА, держархівів в АР Крим, Вінницької, Волинської, Дніпропетровської, Донецької, Житомирської, Запорізької, Київської, Кіровоградської, Луганської, Львівської, Миколаївської, Хмельницької областей, м. Києва.

Розгляд питань організації роботи із зверненнями громадян у контексті інших здійснюється на засіданнях колегій ЦДАГО, ЦДІАЛ, Івано-Франківської, Одеської, Полтавської, Рівненської, Сумської, Тернопільської, Харківської, Херсонської, Черкаської, Чернігівської областей, м. Севастополя; не розглядалися ці питання ЦДЕА, ЦДАЗУ, ЦДАМЛМ, держархівом Чернівецької області.

Практично всіма державними архівами проводяться спеціальні наради та семінари для працівників архіву, начальників архівних відділів райдержадміністрацій і міськрад, трудових архівів. Слід схвалити роботу в цьому напрямку ЦДІАЛ, держархівів в АР Крим, Дніпропетровської, Донецької, Запорізької, Київської, Одеської, Полтавської областей.

Робота із зверненнями планується у річному плані розвитку архівної справи. При складанні планів роботи із зверненнями громадян державними архівами враховуються показники бюджету робочого часу, планові показники обсягів та видів робіт.

Державні архіви областей, м. Києва та Севастополя щомісячно та щоквартально інформують про стан роботи із зверненнями громадян відповідні державні адміністрації та двічі на рік подають аналітичну інформацію до Держкомархіву України.

Зведена аналітична інформація подається Держкомархівом до Секретаріату Президента України та Кабінету Міністрів України.

На офіційному веб-порталі Держкомархіву у рубриці "Архівні установи" розміщено графік особистого прийому громадян керівництвом Державного

комітету. Інформація рубрик "Інформуємо громадськість", "Розсекречення архівних матеріалів", "Документальні виставки on-line", "Звернення громадян", "Громадянське суспільство і влада", "Державні послуги" містить відомості з найактуальніших питань діяльності Державного комітету та державних архівів, що найбільш цікавлять громадськість. У рубриці "Звернення громадян" розміщено спеціальну підрубрику "Інтернет-приймальня".

Узагальнену інформацію про діяльність державних архівів, зокрема про організацію роботи із зверненнями громадян, про склад і зміст архівних фондів, наявні електронні бази даних та з інших актуальних питань розміщено на веб-сайтах ЦДНТА, держархівів Донецької, Дніпропетровської, Івано-Франківської, Кіровоградської, Львівської, Миколаївської, Рівненської, Сумської, Харківської, Херсонської, Чернігівської областей, м. Севастополя, на сайті Ради міністрів АР Крим Держархівом в АР Крим, на сайтах облдержадміністрацій держархівами Волинської, Житомирської, Закарпатської, Запорізької, Київської, Луганської, Одеської, Полтавської, Тернопільської, Херсонської, Хмельницької, Черкаської, Чернівецької областей, на сайті Київської міськдержадміністрації Держархівом м. Києва.

На веб-порталі Держкомархіву розміщено відповідну інформацію про центральні державні архіви України.

У стадії розробки перебувають власні веб-сайти ЦДІАК, Держархіву Полтавської області.

Держархівом Запорізької області проводиться робота по створенню спеціалізованих консультативних сторінок архівних відділів на веб-сайтах Бердянської, Енергодарської міських рад.

Активізувалася робота державних архівів з висвітлення у засобах масової інформації стану роботи із зверненнями громадян. Найактивніше в цьому напрямку працюють ЦДАГО, ЦДКФФА, держархівів в АР Крим, Волинської, Дніпропетровської, Закарпатської, Запорізької, Київської, Одеської, Полтавської, Харківської, Черкаської, Чернівецької, Чернігівської областей та Держархіву м. Києва.

Як правило, до довідкової роботи залучаються співробітники практично усіх структурних підрозділів державних архівів. Це свідчить про необхідність збільшення штатних одиниць архівів, створення у структурі відділів інформації секторів по роботі із зверненнями громадян.

Державні архіви пропонують розробити єдину уніфіковану електронну інформаційно-пошукову систему обліку звернень громадян і контролю за вирішенням порушених у них питань.

Рівень організації роботи із зверненнями громадян у Держкомархіві, ЦДАВО, ЦДАГО, ЦДІАК, ЦДІАЛ, ЦДКФФА, держархівах областей, мм. Києва та Севастополя відповідає вимогам, установленим законодавством.

З метою поліпшення роботи державних архівів з організації роботи із зверненнями громадян, колегія **вирішує:**

1. Керівникам державних архівів забезпечити:

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

розробку та затвердження у 2010 році Порядку організації та проведення особистого прийому громадян;

розгляд на засіданнях колегій один чи два рази на рік питань про стан організації роботи із зверненнями громадян;

впровадження комп'ютерної системи обліку звернень громадян та контролю за вирішенням порушених у них питань;

забезпечити систематичне проведення перевірки стану організації із зверненнями громадян та висвітлення в засобах масової інформації та на власних веб-сайтах результатів відповідної роботи;

виконання абзацу 2 пункту 2 наказу Держкомархіву України від 26 лютого 2008 року № 37 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права та звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" у частині надання піврічних звітів;

у 2010 році продовження роботи із створення власних веб-сайтів;

ЦДАМЛМ, ЦДНТА, ЦДАЗУ, ЦДЕА дотримання 1, 2, 10 показників, за якими оцінюється рівень організації роботи із зверненнями громадян згідно із додатком до Методики;

Держархіву Сумської області виконання вимог щодо ведення реєстрації особистого прийому громадян.

2. Управлінню інформації та міжнародного співробітництва Держкомархіву (Ю. А. Прилепішева) забезпечити:

постійне надання методичної допомоги державним архівним установам з питань організації роботи із зверненнями громадян;

оприлюднення на веб-порталі Держкомархіву звітних матеріалів про стан роботи із зверненнями громадян в державних архівах;

розгляд на засіданні колегії Держкомархіву питання про роботу із запитами та зверненнями громадян у державних архівних установах у листопаді 2010 року;

опрацювання питання активізації співробітництва Держкомархіву із засобами масової інформації з метою поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян та надання правової допомоги з цих питань.

3. Начальнику відділу інформаційних технологій Держкомархіву (Ю. І. Забенько) забезпечити виконання у 2010 році пункту 4 рішення колегії Держкомархіву від 19 серпня 2008 року "Про стан виконання соціально-правових запитів держархівними Україною" щодо розроблення єдиної для всіх держархівів електронної інформаційно-пошукової системи обліку звернень громадян і контролю за вирішенням порушених у них питань.

Голова колегії,

Голова Державного комітету архівів України

Секретар колегії

**О. П. Гінзбург**

**О. В. Мельниченко**

## **Д О В І Д К А**

### **про рівень організації роботи із зверненнями громадян в державних архівах**

Відповідно до Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 проведено аналіз організації цієї роботи в Держкомархіві та державних архівах. Оцінювання здійснювалося за показниками згідно із додатком до Методики.

Методика враховує вимоги Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

Якщо два показники визначено негативними, робота оцінюється як така, що не повністю відповідає вимогам установленим законодавством.

Якщо три показники і більше визначено негативними, робота оцінюється як така, що не відповідає вимогам, установленим законодавством.

*Перший показник.* Дотримання порядку реєстрації звернень громадян на реєстраційно-контрольних картках чи в журналах реєстрації, ведення карток (журналів) обліку особистого прийому громадян.

У Держкомархіві, центральних державних архівах, держархівах в АР Крим, областей, м. Києва та Севастополя ведеться журнальна реєстрація звернень громадян України, окремо іноземних громадян. Електронна реєстрація звернень запроваджена в ЦДІАК, держархівах в АР Крим, Вінницької, Дніпропетровської, Донецької, Житомирської, Запорізької, Кіровоградської, Луганської, Харківської Херсонської, Черкаської областей, м. Києва.

Відсутня інформація про дотримання порядку реєстрації звернень громадян в повідомленнях, що надійшли на адресу Держкомархіву від ЦДАМЛМ, ЦДНТА, ЦДАЗУ.

Держкомархівом та державними архівами заведено і ведуться журнали обліку особистого прийому громадян.

Слід відмітити, що облік особистого прийому громадян у ЦДАВО здійснюється відділом використання інформації документів.

ЦДАГО тільки з початку наступного року планує завести окремий журнал реєстрації звернень поданих на особистому прийомі.

У ЦДАВО, ЦДКФФА звернення громадян реєструються разом з іншою вхідною кореспонденцією в одному журналі. Окремий облік звернень громадян у ЦДАВО здійснюється відділом використання інформації документів.

Не ведеться реєстрація особистого прийому громадян Держархівом Сумської області.

Реєстрація звернень з урахуванням нового класифікатора здійснюється держархівами в АР Крим, Вінницької, Закарпатської, Кіровоградської, Рівненської областей та м. Севастополя.

Держархівом Вінницької області з метою поліпшення організації роботи із зверненнями громадян впроваджено комп'ютерну програму системи "Лотус – звернення громадян" та її зв'язок по локальній мережі з облдержадміністрацією.

Виїзні особисті прийоми громадян проводяться керівництвом держархівів Закарпатської, Миколаївської, Одеської, Полтавської, Черкаської областей. Звернення громадян на виїзних прийомах реєструються на реєстраційно-контрольних картках.

*Другий показник.* Дотримання порядку формування справ і картотек за зверненнями громадян та їх комплектація.

Держкомархівом та державними архівами формування справ і картотек за зверненнями громадян здійснюється відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

По закінченню поточного року заяви громадян та другий примірник відповіді заявникові, архівної довідки, архівної копії, архівного витягу формуються і підшиваються у справи за алфавітним порядком, в середині справи за хронологією та реєстраційним номером. Конверти зберігаються разом із заявами.

Картотеки державними архівами формуються в алфавітному порядку за кожен рік окремо.

Відсутня інформація з цього показника у відповідях ЦДАМЛМ, ЦДНТА, ЦДАЗУ.

Не виконується цей напрямок роботи в ЦДЕА, формування справ і картотек за зверненням громадян не передбачено в Держархіві м. Севастополя.

*Третій показник.* Дотримання строку розгляду звернень громадян.

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.

Державні архіви, якщо звернення не містять достатніх даних, необхідних для початку пошуку, у 5-денний термін запитують у заявника додаткові відомості. У випадку, якщо в архіві немає документів для проведення пошукової роботи, у 5-денний термін заявнику надається письмове повідомлення.

Відповідно до вимог статті 8 Закону України "Про звернення громадян", у разі неодноразового отримання повторних звернень від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання і, якщо перше було вирішено по суті, державні архіви повідомляють заявникові, що порушене ним питання вважається вирішеним і не потребує додаткового вивчення.

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.

Скарг від заявників про недотримання термінів виконання їхніх звернень до Держкомархіву та державних архівів не надходило, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, безпідставної передачі їх іншим органам не зафіксовано.

ЦДІАК порушено строк розгляду звернень від громадян Ріхерт Г. М. та Ріхерт І. Г./Ансгера Е. Г., які запитували відомості на 10–30 і більше осіб. Звернення можна віднести до генеалогічних запитів, виконання яких потребує чималого часу, про що неодноразово повідомлялося заявникам.

*Четвертий показник.* Дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам.

Пересилання непрофільних звернень громадян уповноваженим органам, установам та організаціям за їх призначенням здійснюється у терміни, визначені Законом України "Про звернення громадян" протягом 1–5 днів.

*П'ятий показник.* Дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян (інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України,

Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня").

У Держкомархіві та державних архівах першочергово розглядаються звернення 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, жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня". Наданням їм архівної інформації здійснюється безоплатно. Керівництво державних архівів здійснює постійний контроль за своєчасним і якісним виконанням звернень цієї категорії громадян. Частка таких звернень від загальної кількості становить 5–10 %.

Усі архіви співпрацюють з комісіями по встановленню прав реабілітованих, а також надають допомогу з упорядкування їх документів. У випадках звернення до керівництва державних архівних установ родичі репресованих відповідно до вимог законодавства України отримують можливість ознайомитись з документами слідчих справ особисто.

Окрім того державними архівами першочергово розглядаються звернення, що стосуються нарахування пенсій за втратою годувальника, дітям-сиротам, інвалідам усіх категорій, літнім та важкохворим.

*Шостий показник.* Наявність затверджених графіків і порядку проведення особистого прийому громадян та їх дотримання.

У Держкомархіві, центральних державних архівах, держархівах в АР Крим, областей, м. Києва та Севастополя затверджено графіки особистого прийому громадян, які оновлюються у разі потреби. Графіки особистого прийому розміщено у приміщеннях Державного комітету та державних архівів та оприлюднено на веб-сайтах (веб-сторінках).

Наказом Держкомархіву від 25 вересня 2006 року № 124 затверджено "Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Державному комітеті архівів України", оновлено і затверджено наказом Держкомархіву від 17 вересня 2009 року № 156 графік особистого прийому громадян керівництвом Державного комітету.

Розроблено і затверджено наказами Порядок організації та проведення особистого прийому громадян ЦДАГО, ЦДІАК, ЦДЕА, держархівами Дніпропетровської, Житомирської, Закарпатської, Запорізької, Івано-Франківської, Київської, Львівської, Миколаївської, Полтавської областей, м. Києва.

ЦДАВО заплановано на I півріччя 2010 року розроблення Порядку проведення особистого прийому громадян.

При необхідності, ця робота здійснюється також і поза графіками протягом робочого дня. Так, ЦДІАЛ забезпечено прийом громадян керівництвом архіву в позаробочі години. У держархівах Запорізької, Луганської, Харківської, Херсонської областей забезпечується прийом громадян, котрі мешкають за межами обласного центру в день приїзду, прийом громадян пільгових категорій проводиться щоденно.

Держархів Львівської області проводить особистий прийом громадян щоденно за графіком. Для видачі довідок про захоронення на Личаківському кладовищі м. Львова у неробочі та святкові дні в архіві встановлюється графік чергування працівників відділу використання інформації документів.

Начальником управління інформації та міжнародного співробітництва та працівниками відділу міжнародного співробітництва та використання інформації Держкомархіву, працівниками відділів використання інформації документів державних архівів щоденно проводяться телефонні консультації громадян.

*Сьомий показник.* Наявність належним чином обладнаного приміщення для проведення особистого прийому громадян, розміщення актів законодавства, інформаційних буклетів, зразків оформлення звернень та інших документів, відомостей про посадових та службових осіб, які ведуть особистий прийом, місце і час прийому, місцезнаходження відповідних структурних підрозділів, контактні телефони тощо.

Інформацію про місця зберігання документів, найбільш запитуваних у зверненнях громадян, відомості щодо режиму роботи столів довідок, графіку особистого прийому громадян керівництвом Держкомархіву та державних архівів, адреси та телефони архівів, включаючи трудові, інформації про можливість отримання консультацій від співробітників відділів інформації та використання документів та про місця зберігання документів особового складу ліквідованих установ, підприємств та організацій, ціни на роботи (послуги), що надаються архівами користувачам на договірних засадах розміщено у вестибюлях приміщень на спеціальних стендах.

У комплексі споруд ЦДА України по вул. Солом'янській, 24 м. Києва для здійснення особистого прийому громадян відповідальними працівниками Держкомархіву та центральних державних архівів обладнано спеціальне робоче місце у вестибюлі.

Через відсутність вільних площ більшість державних архівів здійснює особистий прийом громадян у приміщеннях столів довідок або у спеціально обладнаних робочих місцях у вестибюлі (ЦДНТА, держархіви в АР Крим, Вінницької, Волинської, Дніпропетровської, Житомирської, Закарпатської,

Івано-Франківської, Київської, Кіровоградської, Луганської, Львівської, Миколаївської, Одеської, Рівненської, Сумської, Тернопільської, Харківської, Херсонської, Хмельницької, Черкаської, Чернігівської областей).

Держархів м. Севастополя забезпечує особистий прийом громадян у приміщенні приймальні.

У Держархіві м. Києва особистий прийом проводиться у належним чином обладнаному окремому приміщенні архіву (каб. № 7). Спеціально обладнані окремі приміщення також є у держархівах Запорізької, Полтавської, Чернівецької областей.

*Восьмий показник.* Наявність затвердженого графіка роботи телефонної "гарячої лінії", його дотримання, ведення обліку повідомлень громадян.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 988 "Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи "Соціальний контактний центр" Держкомархівом затверджено наказ від 7 вересня 2009 року № 151, метою якого є забезпечення оперативного реагування Держкомархіву на звернення громадян, що надходять на урядову "гарячу лінію" Кабінету Міністрів України. Станом на 12 листопада 2009 року Держкомархівом та державними архівами надано відповіді на 22 таких звернення.

Відповідальні працівники Держкомархіву, державних архівів щоденно у телефонному режимі, а також у режимі on-line надаються відповіді на звернення громадян. Так, за період з січня до 12 листопада 2009 року відділом міжнародного співробітництва та використання інформації Держкомархіву надано відповіді на 246 звернень громадян України (63) та іноземних громадян (183), що надійшли на електронні адреси працівників відділу. Найбільше звернень надходить з Великобританії (10), Канади (9), Німеччини (13), Росії (59), США (37) та Франції (11).

Графіки роботи "гарячої лінії" затверджено в ЦДІАЛ, держархівах Вінницької, Дніпропетровської, Закарпатської, Запорізької, Миколаївської, Полтавської, Чернігівської областей, м. Києва та Севастополя. В архівах ведеться окремий журнал реєстрації звернень, отриманих за телефоном "гарячої лінії".

Не затверджено через відсутність коштів графіки "гарячої лінії" в держархівах в АР Крим, Волинської, Івано-Франківської, Кіровоградської, Луганської, Львівської, Одеської, Тернопільської, Харківської, Херсонської, Хмельницької, Черкаської, Чернівецької областей.

Директором Держархіву Закарпатської області проводяться "прямі" телефонні лінії для громадян області, анонси про час їх проведення публікуються в обласних періодичних виданнях.

У Держархіві Житомирської області вирішується технічне питання створення телефонної "гарячої лінії", розроблено проект наказу директора держархіву області з цього питання.

На веб-сайті Держархіву Сумської області працює "громадська приймальня", консультації громадянам надають директор та заступник директора архіву.

На думку, Держархіву Київської області через наявність в архіві щоденних, практично цілодобових консультацій громадян, що надаються працівниками відділу використання інформації документів у телефонному режимі, не має потреби у впровадженні в діяльність архіву "гарячої лінії".

Усі директори державних архівів областей, м.м. Києва та Севастополя беруть участь у прямих "гарячих лініях", що працюють у відповідних державних адміністраціях.

*Дев'ятий показник.* Проведення аналітичної роботи із зверненнями громадян (аналізу звернень громадян щодо виявлення найбільш актуальних проблем та внесення пропозицій стосовно шляхів їх розв'язання; виявлення причин, що зумовлюють надходження повторних звернень громадян, безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників тощо).

На виконання наказу Держкомархіву України від 26 лютого 2008 року № 37 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" відділом міжнародного співробітництва та використання інформації Державного комітету двічі на рік проводиться аналіз стану організації роботи із зверненнями громадян в державних архівах та вжитих ними заходів, спрямованих на забезпечення гарантування реалізації конституційного права громадян на звернення. Аналітичні матеріали подаються до Секретаріату Президента України та Кабінету Міністрів України.

У державних архівах аналітична робота проводиться при підготовці щоквартальних та щорічних звітів, при розробці щорічних планів роботи, а також при підготовці аналітичних звітів про роботу із зверненнями громадян для Держкомархіву та відповідних державних адміністрацій.

Аналітична робота в цьому напрямку сприяє поліпшенню роботи із зверненнями громадян: вносяться корективи при плануванні роботи державних архівів, створюються нові пошукові та довідкові бази даних, зменшується кількість повторних звернень громадян (2–3% від загальної кількості). На

основі проведеного аналізу забезпечується підготовка і публікація архівами повідомлень в обласній періодичній пресі та на веб-сторінках державних архівів або веб-сайтах облдержадміністрацій роз'яснень та консультацій з найбільш актуальних питань, що хвилюють громадян. Слід відмітити роботу в цьому напрямку держархівів Донецької, Закарпатської, Запорізької, Кіровоградської, Миколаївської, Одеської, Полтавської, Чернігівської областей.

Фактів безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників з боку Держкомархіву та державних архівів не виявлено.

*Десятий показник.* Проведення нарад, семінарів, засідань колегій з питань звернень громадян.

На засіданнях колегії Держкомархіву один або два рази на рік розглядаються питання про стан роботи державних архівів із зверненнями громадян.

Це питання також розглядається на засіданнях колегій ЦДАВО, ЦДКФФА, держархівів в АР Крим, Вінницької, Волинської, Дніпропетровської, Донецької, Житомирської, Запорізької, Київської, Кіровоградської, Луганської, Львівської, Миколаївської, Хмельницької областей, м. Києва.

Питання щодо роботи архіву із зверненнями громадян розглядається в контексті розгляду питання за підсумками роботи архіву та завдань на наступний рік (півріччя або квартал) на засіданнях колегій ЦДАГО, ЦДІАЛ, Івано-Франківської, Одеської, Полтавської, Рівненської, Сумської, Тернопільської, Харківської, Херсонської, Черкаської, Чернігівської областей, м. Севастополя; не розглядалося ЦДЕА, ЦДАЗУ, ЦДАМЛМ, держархівом Чернівецької області.

Практично всіма державними архівами областей проводяться спеціальні наради та семінари для начальників архівних відділів райдержадміністрацій і міськрад, трудових архівів з питань виконання запитів соціально-правового характеру. Слід відмітити роботу в цьому напрямку держархівів в АР Крим, Дніпропетровської, Донецької, Запорізької, Київської, Одеської, Полтавської областей.

У Держархіві Київської області працюють два постійно діючих тижневих семінари для новопризначених начальників архівних відділів райдержадміністрацій, міських рад та трудових архівів, під час проведення яких 8 учбових годин присвячується організації роботи із зверненнями громадян.

ЦДІАЛ раз у рік проводиться семінар з діловодства для працівників архіву для підвищення якості роботи із зверненнями громадян.

*Одинадцятий показник.* Планування роботи із зверненнями громадян.

Робота із зверненнями планується у річному плані розвитку архівної справи. При складанні планів роботи із зверненнями громадян державними архівами враховуються показники бюджету робочого часу, планові показники обсягів та видів робіт.

*Дванадцятий показник.* Систематичне інформування керівництва про стан роботи із зверненнями громадян.

Державні архіви областей, м. Києва та Севастополя щомісячно та щоквартально інформують про стан роботи із зверненнями громадян відповідні державні адміністрації та двічі на рік подають аналітичну інформацію до Держкомархіву України.

Зведена аналітична інформація подається Держкомархівом до Секретаріату Президента України та Кабінету Міністрів України.

*Тринадцятий показник.* Розміщення на веб-сайті (окремій веб-сторінці) узагальнених матеріалів про організацію роботи із зверненнями громадян, графіка особистого прийому громадян, роз'яснень на найбільш актуальні питання громадян тощо.

На офіційному веб-порталі Держкомархіву у рубриці "Архівні установи" розміщено графік особистого прийому громадян керівництвом Державного комітету. Інформація рубрик "Інформуємо громадськість", "Розсекречення архівних матеріалів", "Документальні виставки on-line", "Звернення громадян", "Громадянське суспільство і влада", "Державні послуги" містить відомості з найактуальніших питань діяльності Державного комітету та державних архівів, що найбільш цікавлять громадськість. У рубриці "Звернення громадян" розміщено спеціальну підрубрику "Інтернет-приймальня".

Узагальнену інформацію про діяльність державних архівів, зокрема про організацію роботи із зверненнями громадян, про склад і зміст архівних фондів, наявні електронні бази даних та з інших актуальних питань розміщено на веб-сайтах ЦДНТА, держархівів Донецької, Дніпропетровської, Івано-Франківської, Кіровоградської, Львівської, Миколаївської, Рівненської, Сумської, Харківської, Херсонської, Чернігівської областей, м. Севастополя, на сайті Ради міністрів АР Крим Держархівом в АР Крим, на сайтах облдержадміністрацій держархівами Волинської, Житомирської, Закарпатської, Запорізької, Київської, Луганської, Одеської, Полтавської, Тернопільської, Херсонської, Хмельницької, Черкаської, Чернівецької областей, на сайті Київської міськдержадміністрації Держархівом м. Києва.

На веб-порталі Держкомархіву розміщено відповідну інформацію про центральні державні архіви України.

У стадії розробки перебувають власні веб-сайти ЦДІАК, Держархіву Полтавської області.

Держархівом Запорізької області проводиться робота по створенню спеціалізованих консультативних сторінок архівних відділів на веб-сайтах Бердянської, Енергодарської міських рад.

2009 року основна тематика звернень громадян: підтвердження трудового стажу та розміру заробітної плати, виявлення документів про реорганізацію та перейменування ліквідованих установ, підприємств, організацій (35 %), виділення земельних ділянок (40 %), підтвердження пільг (5%), актів громадянського стану (15%), родинних зв'язків (3 %), інші (2 %).

На виконання рішення колегії Держкомархіву від 19 серпня 2009 року "Про стан виконання соціально-правових запитів держархівами України" державними архівами вжито заходів з активізації висвітлення у засобах масової інформації стану роботи із зверненнями громадян. Основні форми співпраці із ЗМІ: тематичні публікації у періодичній пресі, інтерв'ю на радіо та телебаченні. Слід відмітити роботу в цьому напрямку ЦДАГО, ЦДКФФА, держархівів в АР Крим, Волинської, Дніпропетровської, Закарпатської, Запорізької, Київської, Одеської, Полтавської, Харківської, Черкаської, Чернівецької, Чернігівської областей та Держархіву м. Києва.

Державні архіви продовжують роботу з поповнення вже існуючих електронних баз даних та створення нових, а також довідкових картотек, що використовуються при виконанні запитів.

У 2010 році прогнозується збільшення кількості звернень громадян Російської Федерації до державних архівів України щодо підтвердження стажу роботи та розміру заробітної плати за період роботи за часів Радянського Союзу. Це пов'язано з прийняттям змін до пенсійного законодавства країни, яким передбачається індексування пенсій.

Як правило, до довідкової роботи залучаються співробітники практично усіх структурних підрозділів державних архівів. Це свідчить про необхідність збільшення штатних одиниць архівів, створення у структурі відділів інформації секторів по роботі із зверненнями громадян.

Практично усі державні архіви звертаються до Держкомархіву з проханням розробити єдину уніфіковану електронну інформаційно-пошукову систему обліку звернень громадян і контролю за вирішенням порушених у них питань. Рішенням колегії Держкомархіву від 19 серпня 2008 року "Про стан виконання соціально-правових запитів держархівами України" відділу інформаційних технологій Держкомархіву доручалося розробити таку систему протягом 2009 року.

2009 року Держкомархів двічі звертався до Пенсійного фонду України з проханням розглянути пропозицію щодо внесення змін до Порядку подання та оформлення документів для призначення (перерахунку) пенсій відповідно до Закону України "Про загальнообов'язкове державне пенсійне страхування", затвердженого постановою ПФУ від 25 листопада 2005 року № 22-1, зареєстрованого в Мін'юсті України 27 грудня 2005 року. Частково ПФУ враховано пропозиції Держкомархіву, роз'яснення ПФУ з інших питань щодо оформлення архівних довідок про розмір заробітної плати надіслано державним архівам (лист Держкомархіву від 29 вересня 2009 року № 2007/6).

Підсумовуючи викладене можна зазначити, що рівень організації роботи із зверненнями громадян у Держкомархіві, ЦДАВО, ЦДАГО, ЦДІАК, ЦДІАЛ, ЦДКФФА, держархівах областей, м. Києва та Севастополя відповідає вимогам, установленим законодавством. У ЦДАМЛМ, ЦДНТА, ЦДЕА, ЦДАЗУ оцінюється як такий, що не повністю відповідає вимогам, установленим законодавством.

