

Звіт
про стан роботи із зверненнями громадянам
у Державному архіві Харківської області за 2013 рік

Інформуємо, що протягом 2013 року до держархіву області звернулося 3015 громадян, із яких 2300 прийнято на особистому прийомі у столі довідок.

У 2013 році до держархіву області надійшло 2114 звернень громадян соціально-правового характеру: від громадян України – 1750, від іноземних громадян – 364. На особистому прийомі у столі довідок прийнято звернення від 1035 громадян, іншим рекомендовано звернутися до комунальних та приватних архівних установ або діючих підприємств і організацій, де зберігаються документи з особового складу, з наданням адреси та телефону. Поштою за 2013 рік надійшло 669 звернень.

Станом на 27.12.2013 року із позитивним результатом виконано 1192 запита.

Тематика соціально-правових запитів була наступною: 725 (34,3 %) – запити про роботу та заробітну плату, 343 (16,23 %) – про підтвердження дат народження, одруження, смерті, 305 (14,43 %) – про надання копій рішень райвиконкомів (міськвиконкомів) та актів вводу до експлуатації, 282 (13,34 %) – про підтвердження майнових прав, 186 (8,8 %) – фактографічні, 60 (2,84 %) – про репресивні заходи у відношенні громадян, 35 (1,66 %) – про перебування громадян у Німеччині, 33 (1,56 %) – про перейменування, 30 (1,42 %) – про проживання під час окупації, 28 (1,32 %) – про навчання, 25 (1,18 %) – про наявність документів, 16 (0,75 %) – про проживання, 10 (0,47 %) – про перебування у полоні, інші – 36 (1,7 %).

Усі запити соціально-правового характеру від громадян України та іноземних громадян виконуються у передбачений законом 30-денний термін, у разі необхідності – в скорочений термін. Для пільгових категорій громадян (ветеранів війни та праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, ін.), як і раніше – позачергово.

У порівнянні з 2012 роком зменшилася кількість звернень від громадян України з 1862 до 1750, від іноземних громадян – з 567 до 489, проте збільшилася кількість запитів генеалогічного характеру: з 93 до 137. Кількість запитів, надісланих електронною поштою, останнім часом вже дорівнює кількості запитів, прийнятих на особистому прийомі у столі довідок та надісланих до держархіву області поштою.

У 2013 році зменшилася кількість повторних звернень громадян соціально-правового характеру до держархіву області: з 47 до 29, з яких більшість – про підтвердження майнових прав (22), про заробітну плату (4) та про підтвердження стажу роботи (3), що спричинено, як і раніше, наданням заявником неточних даних та витребуванням ксерокопій документів після одержання архівної довідки.

З метою покращання роботи щодо обслуговування заявників із питань виконання їх запитів у держархіві області офіційно встановлено два прийомні дні для подачі заяви та одержання кваліфікованої консультації.

Також консультації постійно надаються по телефону стола довідок держархіву області, який значиться у друкованому виданні “Харків. Золоті сторінки”. У громадян похилого віку, інвалідів, тих що приїхали здалека, заяви приймаються і в неприйомні дні.

Особлива увага приділяється зверненням, що надійшли з “Урядової гарячої лінії” та були переслані до Державного архіву Харківською обласною державною адміністрацією. Вони виконуються в термін, зазначений на контрольній картці Харківської обласної державної адміністрації. За 2013 рік надійшло 37 таких звернень.

Питання по роботі із зверненнями громадян є предметом розгляду на апаратних нарадах у заступника директора держархіву області та засіданнях його колегій. Вони також розглядаються під час проведення нарад та семінарів для представників архівних відділів районних державних адміністрацій та міських рад області, завідувачів архівів підприємств, установ та організацій міста.

У минулому році 14 червня і 22 жовтня 2013 року на засіданні колегії держархіву області розглядалося питання про стан роботи із зверненнями громадян.

Тему організації виконання запитів та звернень громадян було включено у перелік питань, що розглядалися під час проведення семінарів для завідувачів архівів (відповідальних за архів) підприємств, установ і організацій міста (22 квітня і 14 жовтня 2013 року) та представників архівних відділів районних державних адміністрацій і міських рад міст обласного значення Харківської області (26 березня і 31 травня 2013 року).

Скарг від заявників щодо необґрунтованих або неповних відповідей за їх зверненнями не надходило. У книзі відгуків, скарг та пропозицій, що знаходиться у столі довідок держархіву області, чисельні відгуки про належний рівень обслуговування заявників, професіоналізм та досвідченість співробітників архіву.

Кількість запитів, що надходять до держархіву області, залишається стабільно високою.

Заступник начальника відділу

М.М. Макарова