

Звіт
про стан роботи із зверненнями громадян
у Державному архіві Харківської області за 2014 рік

Інформуємо, що протягом 2014 року до держархіву області звернулося 3103 громадянина, із яких 2405 прийнято на особистому прийомі у столі довідок.

У 2014 році до держархіву області надійшло 1898 звернень громадян соціально-правового характеру: від громадян України – 1548, від іноземних громадян – 350. На особистому прийомі у столі довідок прийнято звернення від 797 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 у 2014 році від громадян України надійшло 698 звернень.

Станом на 31.12.2014 року із позитивним результатом виконано 1062 запита.

Тематика соціально-правових запитів була наступною: 739 (38,94 %) – про підтвердження дат народження, одруження, смерті, 588 (30,98 %) – запити про роботу та заробітну плату, 332 (17,5 %) – про надання копій рішень райвиконкомів (міськвиконкомів) та актів вводу до експлуатації, 95 (5 %) – фактографічні, 46 (2,43 %) – про репресивні заходи у відношенні громадян, 34 (1,8 %) – про проживання під час окупації, 20 (1,06 %) – про перебування громадян у Німеччині, 12 (0,6 %) – про навчання, 4 (0,21%) – про проживання, 4 (0,21 %) – про перейменування, інші – 24 (1,27 %).

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. Усі запити знаходяться на особистому контролі керівництва держархіву області; на апаратних нарадах у заступника директора архіву обговорюються питання щодо покращання роботи із запитами громадян, запобігання повторних запитів, надання необґрунтованих та неповних відповідей.

У порівнянні з 2013 роком збільшилася загальна кількість громадян, які звернулися до держархіву області, з 3015 до 3103, та прийнятих на особистому прийомі: з 2300 до 2405. Кількість звернень громадян соціально-правового характеру зменшилась з 2114 до 1898, у тому числі: від громадян України – з 1750 до 1548, від іноземних громадян – з 364 до 350. Проте збільшилася кількість запитів генеалогічного характеру: з 137 до 144, запитів про підтвердження дат народження, одруження, смерті: з 343 до 739. Кількість запитів, надісланих електронною поштою, останнім часом вже дорівнює кількості запитів, прийнятих на особистому прийомі у столі довідок та надісланих до держархіву області поштою. Таким чином, кількісні показники звернень громадян до держархіву області залишаються стабільно високими.

У 2014 році кількість повторних звернень громадян соціально-правового характеру до держархіву області становила 29, з яких більшість – про підтвердження дат народження, одруження, смерті (20); про надання копій рішень райвиконкомів (міськвиконкомів) – 9, що спричинено, як і раніше, наданням заявником неточних даних та витребування ксерокопій документів після одержання архівної довідки.

З метою покращення 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 2014 рік надійшло 37 таких звернень.

На веб-сайті держархіву області у рубриці «Звернення громадян» розміщена наступна інформація: графік особистого прийому громадян керівництвом архіву; відомості про місцезнаходження документів ліквідованих та реорганізованих підприємств, установ і організацій; форми документів для соціально-правових запитів, щоквартальні звіти про стан роботи із зверненнями громадян у держархіві області.

У рубриці «Архівні установи області» громадяни можуть отримати довідкові дані стосовно архівних відділів районних та міських державних адміністрацій області, трудових та приватних архівів, а саме: поштову та електронну адреси, номери телефонів, прийомні дні тощо.

Питання по роботі зі 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. 27 червня та 17 жовтня 2014 року на засіданнях колегії держархіву області розглядалося питання про стан роботи зі зверненнями громадян у Державному архіві Харківської області та архівних відділах районних державних адміністрацій і міськрад Харківської області.

Тему організації виконання запитів та звернень громадян було включено у перелік питань, що розглядалися під час проведення семінарів для представників архівних відділів районних державних адміністрацій і міських рад міст обласного значення Харківської області у лютому 2014 року та на об’єднаному семінарі разом з представниками трудових архівів області у квітні 2014 року.

З метою посилення роз’яснювальної роботи серед населення області

засобами масової інформації 08 листопада 2014 року у газеті “Слобідський край” була розміщена стаття заступника начальника відділу інформації та використання документів Макарової Маї Миколаївни “Хранителі робочого життя”, в якій надається допоміжна інформація для одержання громадянами довідок про підтвердження стажу роботи.

З 27 лютого 2013 року для зручності користувачів читального залу, дослідників та громадян, які звертаються до Державного архіву Харківської області, надається послуга “онлайн-консультації” (Skype). В онлайн-режимі можна отримати консультацію про порядок оформлення, терміни виконання запитів, місця зберігання документів з особового складу тощо.

Вищезазначені заходи сприяють полегшенню та прискоренню пошуку необхідних громадянам відомостей із різних питань.

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.

**Заступник начальника відділу
інформації та використання
документів**

М.М. Макарова