

УДК 930.253(477.61)

Т. В. ПРОХА\*

**ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН  
У ДЕРЖАВНОМУ АРХІВІ ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Висвітлено питання, пов'язані з організацією роботи зі зверненнями громадян у Державному архіві Луганської області.

**Ключові слова:** Державний архів Луганської області; звернення громадян; соціально-правові запити.

На сучасному етапі розвитку суспільства в Україні актуального значення набуває спрямованість на соціальний захист населення, забезпечення потреб суспільства в документній інформації, тому провідне місце в роботі Держархіву області є задоволення інтересів населення, пов'язаних з видачею архівних довідок та копій документів, які сприяють забезпеченню прав громадян, гарантують соціальний захист, дозволяють їм оформлювати пенсії, переглядати її розмір, отримувати компенсаційні виплати, користуватися різноманітними виплатами.

Однією з форм звернення до Держархіву області є письмовий запит юридичної особи або заява фізичної особи щодо надання необхідної архівної інформації з того чи іншого питання. Досить швидко кожен громадянин може отримати вичерпну консультацію за телефоном стола довідок Держархіву області.

До Держархіву області звертаються як громадяни України, так і іноземні громадяни з різноманітними соціально-правовими запитамі: про встановлення та підтвердження стажу роботи та заробітну плату, нагородження урядовими відзнаками, цивільний стан, реабілітацію жертв політичного терору, майнові питання, обрання депутатами місцевих рад, насильне вивезення на примусові роботи до Німеччини та інших країн Центральної і Східної Європи у період Другої світової війни, участь у партизанському русі, роботу та навчання під час Другої світової війни та інше.

Керівництвом Держархіву області постійно приділяється увага забезпеченню стану організації роботи зі зверненнями громадян.

На виконання вимог Конституції України, Закону України "Про звернення громадян", Указів Президента України "Про додаткові заходи щодо реалізації громадянами конституційного права на звернення", "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та ор-

---

\* Проха Тетяна Василівна – начальник відділу інформації та використання документів Державного архіву Луганської області.

ганів місцевого самоврядування” в архіві створено належні умови щодо реалізації громадянами права на особисте звернення – у вестибюлі архіву обладнано інформаційну дошку, на якій міститься інформація про графік особистого прийому громадян керівництвом Державної архівної служби України, графік особистого прийому громадян керівництвом Державного архіву Луганської області, відомостей про службових осіб, які ведуть прийом, перелік ліквідованих установ, документи з особового складу яких зберігаються в архіві, перелік ліквідованих установ м. Луганська, документи з особового складу яких зберігаються у правонаступників, зразки оформлення заяв.

Дотримується порядок реєстрації звернень громадян: ведуться журнали обліку особистого прийому звернень громадян, працює електронна інформаційно-аналітична система обліку звернень та контролю за вирішенням порушених у них питань. Заяви, які надходять до Державного архіву Луганської області приймаються та реєструються у день їх надходження.

Дотримується порядок формування справ за зверненнями громадян та їх комплектація.

У 2010 р. було розроблено Порядок організації та проведення особистого прийому громадян. Забезпечена особиста участь в прийомі громадян та розгляді їх звернень директором архіву, його заступником та начальником відділу інформації та використання документів.

При веденні прийому громадян у Держархіві області співробітникам дуже допомагає електронна інформаційно-аналітична система обліку звернень та контролю за вирішенням порушених у них питань, яка впроваджена у роботу архіву (рис. 1). Вона дає можливість швидко зареєструвати запит, який надійшов до Держархіву області, визначити виконавця, терміни розгляду, готовність запиту та зробити аналітичні звіти, що значною мірою сприяє підвищенню оперативності пошуку необхідної інформації при зверненні громадян особисто чи за телефоном. На кожний запит роздруковується реєстраційно-контрольна картка (рис. 2).

Для запобігання проявам корупції з боку осіб, уповноважених на виконання функцій держави у Держархіві області встановлено відеоспостереження у кімнаті, де ведеться особистий прийом громадян.

Держархівом області забезпечується першочерговий прийом та розгляд звернень Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, Героїв України, інвалідів Великої Вітчизняної війни, ветеранів війни та праці, інвалідів та інших непрацездатних осіб, а також осіб, які постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, членів багатодітних сімей, одиноких матерів та інших найменш соціально захищених верств населення.

Проводиться аналітична робота зі зверненнями громадян щодо виявлення найбільш актуальних у них проблем. Щотижнево на розгляд

директору Державного архіву Луганської області подається розгорнутий звіт щодо стану виконання запитів і кількість невиконаних запитів. Щомісячно до відділу зі зверненнями громадян Луганської облдержадміністрації надається інформація про реагування на звернення громадян. Щомісячно Головному управлінню економіки Луганської облдержадміністрації надається інформація щодо оперативного розгляду проблемних питань малого та середнього бізнесу, які надходять від підприємців. Щоквартально начальником відділу інформації та використання документів Держархіву області проводиться аналіз, ретельні перевірки і узагальнення цієї роботи. Двічі на рік до Державної архівної служби України надається інформація щодо поліпшення роботи зі зверненнями громадян. Питання стану роботи зі зверненнями громадян розглядається на засіданнях колегії та оперативних нарадах Державного архіву Луганської області.

На веб-сторінці Державного архіву Луганської області міститься тематичний розділ “Звернення громадян”, у якому подається інформація про порядок звернення громадян, графік особистого прийому громадян керівництвом Державного архіву Луганської області, зразки заяв для отримання довідки з архіву, списки ліквідованих підприємств, статистичні дані щодо тематики запитів, які надійшли до архіву, їх кількісні показники, тощо.

Треба зазначити, що через засоби масової інформації постійно ведеться висвітлення роботи зі зверненнями громадян у Держархіві області. Найчастіше ця робота висвітлюється в пресі, на сайті інформаційного агентства Схід-інфо та у радіо- і телепередачах Луганської обласної державної телерадіокомпанії.

Кількість запитів, що надходять до Держархіву області рік у рік зростає. У 2010 році до Держархіву області надійшло 3766 запитів, з них на особистому прийомі у столі довідок було прийнято 1973 запити (52 %), поштою 1793 (48 %); запитів соціально-правового характеру – 2941, запитів за актами цивільного стану – 776, тематичних – 29, генеалогічних – 20.

Протягом 2010 року від Урядової “гарячої” телефонної лінії Соціального контактного центру Луганської облдержадміністрації надійшло 5 запитів. Загальна кількість надходження запитів у 2011 році очікується в тому ж обсязі.

Для швидшого виконання запитів громадян, які надходять до Держархіву області, створено 16 картотек, а саме: Паспортний стіл Ворошиловградської міської поліції (репатрійовані громадяни); Старобільська авіаційна школа пілотів початкового навчання; Виконком Луганської обласної Ради народних депутатів; Будівельний трест № 18 Головного управління по будівництву промислових підприємств Донбасу; Управління КДБ при Раді Міністрів УРСР по Луганській області

(фільтраційні та трофейні справи); Відділ історії партії і Жовтневої революції; Старобільський окружком КП (б) України; Ворошиловградський міськком КП України; Старобільська окружна та районна контрольна комісія КП (б) України; Старобільський повітовий партійний комітет КП (б) України; Луганська окружна та міська контрольні комісії; Ворошиловградський обком Компартії УРСР; Попаснянська районна контрольна комісія КП (б) України; Луганський райком КП (б) України; Партійне підпілля партизанського руху на території Луганської області в роки Великої Вітчизняної війни; Донецький обком ЛКСМУ.

Також ведеться картотека обліку місцезнаходження документів ліквідованих та реорганізованих установ, складаються переліки установ, підприємств і організацій, документи з особового складу яких перебувають в архівних установах області, у правонаступників, органах вищого рівня, місцевих радах та інших установах.

Треба зазначити, що при виконанні запитів багато часу йде на листування з громадянами, які в своїх зверненнях не зазначають необхідні пошукові данні – дати подій, назви населених пунктів, не додають до запитів копії документів, які підтверджують право на отримання необхідної інформації, нечітко формулюють зміст запиту. Тому найактуальнішою проблемою для Держархіву області залишається збільшення штатної чисельності відділу інформації та використання документів. Великий обсяг запитів унеможливило своєчасне їх виконання, тому керівництву архіву доводиться залучати співробітників інших відділів до виконання запитів громадян з метою недопущення їх великого накопичення та зриву виконання у встановлені законом терміни.

Постійне вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян, підвищення кваліфікації співробітників, вивчення досвіду роботи зі зверненнями інших державних архівів областей України – цим питанням приділяється велика увага у Держархіві області. Тому рік у рік співробітники відділу інформації та використання документів отримують подяки від громадян за компетентне та якісне обслуговування на особистому прийомі та виконання їх запитів, що є важливим фактором стимуляції роботи співробітників і підвищує рівень Держархіву області в цілому.

Освещены вопросы, связанные с организацией работы с обращениями граждан в Государственный архив Луганской области.

**Ключевые слова:** Государственный архив Луганской области; обращения граждан; социально-правовые запросы.

There are highlighted the questions related to the citizens enquiries meeting in State Archives of Luhansk Oblast in the article.

**Keywords:** State Archives of Luhansk Oblast; the citizens enquiries; socio and legal enquiries.