

Отчет
о работе с обращениями граждан
за 2015 год

В 2015 году в архивное управление Кемеровской области поступило 283 (в 2014 году – 227) обращения граждан, в том числе 27 - поступило из управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области. Все обращения, поступившие на имя Президента Российской Федерации, Губернатора и Администрации Кемеровской области были поставлены на контроль.

В архивном управлении осуществляется прием граждан, специалистом, уполномоченным в данном вопросе. Помимо этого один раз в неделю прием граждан проводит начальник архивного управления Кемеровской области.

Обращения, поступившие в архивное управление, регистрировались в журнале обращений граждан и организаций. Исполнение запросов осуществлялось в установленный законом срок. В случае необходимости запросы направлялись на рассмотрение в архивные органы и учреждения Кемеровской области по месту хранения документов, по необходимости в иные организации и учреждения области.

С 2014 года в архивном управлении вводится электронная регистрация обращений, что позволяет вести более оперативный поиск нужного обращения.

В течение года в управлении проводился тематический и качественный анализ, поступивших обращений.

Наиболее частые обращения – это запросы о предоставлении архивных сведений о трудовом стаже, заработной плате, страховых выплатах (224). За отчетный период, по-прежнему большое количество обращений (86), поступали на сайт управления, к сожалению, большое количество запросов имели непрофильный характер, такие как: розыск пропавших родственников, их местожительство, о службе в армии. Такие запросы также

регистрировались и в адрес заявителей в письменной форме давались разъяснения и рекомендации.

Некоторые обращения содержали несколько вопросов по теме, например, о трудовом стаже и заработной плате, таким образом, из 283 зарегистрированных обращений содержится более 200 вопросов по темам.

За 2015 год в архивное управление поступило 26 обращений из-за рубежа, в сравнении с прошлым годом их количество уменьшилось в 2 раза (52). В основном запросы носили социальный характер (архивные данные о трудовом стаже и заработной плате).

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан и исполнения распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 22.02.2013 № 171-р «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в исполнительных органах местного самоуправления» в архивном управлении были проведены ряд мероприятий. На официальном сайте архивного управления kuzbassarhives.ru, и четырех сайтах подведомственных архивному управлению государственных архивах в течение года обновлялась информация о местах хранения архивных документов. В разделе Интернет-приемная разработаны и размещены наиболее часто встречающиеся в обращениях граждан вопросы и ответы на них, а также даны рекомендации по месту хранения архивных документов с указанием адресов, телефонов органов и учреждений.

Помимо этого в 2015 году активно работали официальные сайты архивных учреждений г. Новокузнецка, г. Осинники, Новокузнецкого района, многие муниципальные архивы размещали информацию на архивных страничках официальных сайтов администраций городов и районов области.

В архивном управлении ведется работа по внедрению различных форм взаимодействия с гражданами при рассмотрении их обращений. Помимо переписки, проводится большая разъяснительная работа по телефону, электронной почте, через средства массовой информации. Ежегодно в

подведомственных архивных учреждениях среди специалистов, занимающихся приемом граждан, проводятся семинары по повышению квалификации.

К сожалению, не всегда ответы на обращения граждан имели положительные результаты. Это связано с большим количеством утраты архивных документов по личному составу ликвидированных предприятий. Несмотря на такие факты, архивное управление продолжает большую работу по розыску и сохранению документов ликвидированных предприятий.

Работа по исполнению запросов граждан в архивном управлении проводится в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Администрации Кемеровской области, методическими рекомендациями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, административным регламентом «Организация исполнения запросов, поступивших в архивное управление Кемеровской области», утвержденным приказом начальника от 05.06.2012 № 46.

В 2014 году были внесены изменения в приказ архивного управления Кемеровской области от 18.04.2012 № 28 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Организация исполнения запросов российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, связанных с реализацией их законных прав и свобод, а также оформление в установленном порядке архивных справок, направляемых в иностранные государства». Согласно внесенным изменениям архивное управление Кемеровской области, как орган исполнительной власти в области архивного дела с 2014 года имеет полномочия взимать государственную пошлину за проставление апостиля на архивных справках.

В 2015 году продолжена работа по электронному взаимодействию государственных архивов Кемеровской области с Отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по Кемеровской области и территориальными

управлениями Пенсионного фонда в муниципальных образованиях. Организована работа по электронному взаимодействию архивов, многофункциональных центров (МФЦ) и управлений Пенсионного фонда в г. Юрга, г. Кемерово, г. Киселевск, г. Ленинск-Кузнецкий, г. Белово, Беловский район, Крапивинском районе.

В целях повышения качества предоставления государственных услуг по приему и исполнению обращений граждан в архивном управлении Кемеровской области ежегодно проводится мониторинг, что позволяет также своевременно выявлять недостатки в работе по данному направлению.

В 2016 году в архивном управлении Кемеровской области будет продолжена работа по исполнению обращений граждан и повышению ее эффективности.

Начальник управления

С.Н. Добрыдин