



**АРХИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

650000, г. Кемерово, ул. Красная, 7
тел./факс (384-2) 58-30-56;
тел. 58-41-87, 58-10-97
e-mail: arh-upr@ako.ru
№ 495 от 28.12.2016
На №18-53/8847 от 15.12.2016

Заместителю Губернатора – руководителю
аппарата Администрации
Кемеровской области

А.А. Зеленину

Аналитическая справка
о работе с обращениями граждан
за 2016 год

В 2016 году в архивное управление Кемеровской области поступило 261 обращение граждан (в 2015 году – 283), в том числе 23 - поступило из управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области. Обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора и Администрации Кемеровской области, а также по телефону «прямой линии» были поставлены на контроль.

В архивном управлении прием граждан осуществляется специалистом, уполномоченным в данном вопросе. Организация работы по приему, регистрации и контролю исполнения обращений граждан, направляемых в архивное управление 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, административными регламентами «Организация исполнения запросов, поступивших в архивное управление Кемеровской области», утвержденным приказом начальника от 05.06.2012 № 46, «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», утвержденным приказом начальника от 18.04.2012 № 28.

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 запросов по программе «Обращения граждан», что позволяет вести более оперативный поиск нужного обращения.

Наиболее частые обращения – это запросы о предоставлении архивных сведений о трудовом стаже, заработной плате, страховых выплатах (197).

За отчетный период, по-прежнему, большое количество обращений (113, в 2015 г.-86), поступали на официальный сайт управления. По сравнению с 2015 годом, на 50% сократилось количество запросов непрофильного характера (в 2016 – 47, в 2015 – 86): розыск пропавших родственников, их местожительство, о службе в армии. Такие запросы также регистрировались и в адрес заявителей в письменной форме давались разъяснения и рекомендации.

За 2016 год в архивное управление поступило 12 обращений из-за рубежа, в сравнении с прошлым годом их количество уменьшилось в 2 раза (26). 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 государственной власти Кемеровской

области и 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 2016 году активно работали официальные сайты архивных учреждений городов: Кемерово, Мыски, Новокузнецка, Осинники, Кемеровского, 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, организовываются семинары по повышению квалификации. На территории Кемеровской области функционируют 4 государственных архивных учреждений подведомственных Архивному управлению Кемеровской области (ГКУ КО «Государственный архив Кемеровской области», ГКУ КО «Государственный архив документов по личному составу Кемеровской области в г. Кемерово», «ГКУ КО «Государственный архив Кемеровской области в г. Новокузнецке», ГКУ КО «Государственный архив документов по личному составу»). Ежегодно в архивных учреждениях проводится большая работа по исполнению запросов социально-правового характера. Всего в 2016 году поступило и исполнено в срок 27392 запроса от граждан и организаций, из

них: 24690 – обращений, связанных с пенсионным обеспечением граждан (16405 запросов исполнено с положительным результатом), 2702 запроса носили имущественный характер. Во всех архивах прием граждан осуществляют высокопрофессиональные специалисты, с большим стажем работы. В помещениях оборудованы кабинеты приема граждан.

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

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. В 2016 году организована работа по электронному взаимодействию архивов и многофункциональных центров (МФЦ) в городе Мыски, с территориальными управлениями Пенсионного фонда в Мариинском, Кемеровском районах.

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

Работа по повышению эффективности и ответственности государственных служащих при рассмотрении обращений граждан и организаций в 2017 году продолжится.

Начальник управления

С.Н. Добрыдин