Аналитическая справка

по итогам работы с обращениями граждан и организаций за 2022 год

В 2022 году в Архивное управление Кузбасса (далее – управление) поступило 240 обращений граждан (за этот же период 2021 года – 227 обращений), в том числе: 20 обращений – из управления по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса (в 2021 году – 18), от иностранных граждан – 10 (в 2021 году – 15), в виде электронного документа поступило 32 обращения (в 2021 году -33), в том числе через систему ЕПГУ поступило и исполнено 18 обращений граждан.

За отчетный период жалоб на работу с обращениями граждан и организаций не поступало, отказов в рассмотрении обращений не было.

Обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора и Правительства Кузбасса были поставлены на контроль руководителя.

На 01.01.2023 года на рассмотрении находится одно обращение.

В 2022 году 56 обращений было исполнено с положительным результатом (в 2021 – 22), на остальные были даны разъяснения и рекомендации, а также перенаправлены в другие организации по месту хранения архивных документов. Увеличение количества обращений, исполненных с положительным результатом, связано с увеличением общего числа обращений граждан генеалогического характера, по истории семьи, составление родословной.

В отчетном году начальником управления проведено 4 «прямых телефонных линий» с жителями региона, в ходе прямого общения было принято 12 вопросов о предоставлении архивной информации.

Согласно типовому тематическому классификатору в 2022 году в управление поступали запросы архивных данных о трудовом стаже, заработной плате. На каждое обращение были даны обстоятельные ответы заявителю на почтовый и/или электронный адреса в сроки, установленные Федеральным законом РФ от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Для удобства граждан на официальном сайте управления https://kuzbassarchives.ru создан раздел «Обращения граждан» и установлена программа «Электронный архив» с помощью, которой заявители имеют возможность ознакомиться с составом архивных документов, хранящихся в государственных и муниципальных архивах Кузбасса, а также оформить запрос. На официальном сайте управления установлен счетчик посещений граждан. За отчетный период на сайт управления обратилось более 11 тыс. посетителей.

Для более эффективной работы с обращениями и повышения информированности населения в управлении составлен электронный справочник архивных документов по личному составу ликвидированных предприятий, хранящихся в государственных и муниципальных архивах Кузбасса. Данный справочник размещен на сайте в разделе «Путеводители», а также в электронном виде направлен специалистам Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Кемеровской области - Кузбассу.

Учитывая социальную значимость работы с обращениями граждан, в 2022 году продолжена работа по электронному взаимодействию государственных и муниципальных архивов Кузбасса с Отделениями Пенсионного фонда РФ по Кемеровской области и МФЦ. Поступление обращений в системе межведомственного электронного документооборота позволяет существенно сократить сроки исполнения обращений граждан.

В целях повышения качества работы по приему и исполнению обращений граждан в управлении систематически проводится мониторинг, что позволяет своевременно выявлять недостатки в работе с обращениями граждан.

Деятельность управления, направленная на повышение ответственности государственных служащих за работу с обращениями граждан и организаций в дальнейшем будет продолжена.

Начальник управления С.Н. Добрыдин

Надежда Николаевна Васютина 8(384) 258-10-97