

## АНАЛИЗ

состояния работы с обращениями граждан в управлении записи актов гражданского состояния Ставропольского края и его территориальных органах за 2012 год

Организация работы с обращениями граждан в управлении ЗАГС Ставропольского края и его территориальных органах осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ, Уставом Ставропольского края, Административным регламентом Министерства иностранных дел Российской Федерации и Министерства юстиции Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по истребованию личных документов, утвержденным приказом Министерства иностранных дел Российской Федерации и Министерства юстиции Российской Федерации от 29 июня 2012 года №10489/124, методических рекомендаций по применению международных норм в части оказания правовой помощи в сфере регистрации актов гражданского состояния государствами-членами ЕврАзЭС, утвержденных решением Евразийского экономического сообщества от 23 августа 2007 года № 24, методических рекомендаций, утвержденных приказом Министерства юстиции Российской Федерации от 24 декабря 2007 года № 249, Административным регламентом предоставления управлением ЗАГС Ставропольского края государственной услуги «Организация приема граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (в редакции приказа от 19.09.2012 № 62о/д).

За 2012 год в управление ЗАГС Ставропольского края поступило 15649 обращений граждан, что на 25% больше, чем в 2011 году (12519 обращений)

В письменном виде поступило - 11049 обращений граждан (71 % от общего количества обращений),

в том числе: почтовой связью – 11002,

в форме электронного документа- 47.

В устной форме поступило 4647 обращений граждан,

в том числе: по телефонной связи - 3628;

на личном приеме - 1019.

Анализ обращений граждан за 2012 год показал, что основная их часть содержала вопросы, касающиеся государственной регистрации актов гражданского состояния, в том числе и по истребованию повторных документов о государственной регистрации актов гражданского состояния с территорий иностранных государств.

Все обращения граждан, поступившие в адрес управления ЗАГС Ставропольского края, были рассмотрены в установленные сроки специалистами управления и в адрес заявителей направлены мотивированные ответы.

По итогам рассмотрения обращений граждан Российской Федерации и иностранных государств положительно решены 10970 письменных обращений, что составляет 99,7 % от общего количества письменных обращений, на 32 - даны исчерпывающие разъяснения.


За прошедший год 35 территориальными органами управления ЗАГС Ставропольского края рассмотрены и исполнены 83209 обращений граждан, что на 20 % больше чем в 2011 году (69349 обращений).

За своевременным, правильным и полным рассмотрением обращений граждан, исполнением поручений руководства управления ЗАГС Ставропольского края ведется постоянный контроль. В 2012 году ответов по обращениям граждан с нарушением срока рассмотрения нет.

С целью повышения уровня работы с обращениями граждан ежеквартально на совещаниях с руководителями территориальных органов рассматриваются вопросы по данной теме.

Информирование населения об организации работы с обращениями граждан осуществляется на официальном Интернет-сайте, информационных стендах, размещенных в управлении ЗАГС Ставропольского края и его территориальных органах.

Начальник управления



С.Н. Назаренко

Л.В. Титаренко  
23-20-72

