

## ИНФОРМАЦИЯ

о рассмотрении обращений граждан в управлении ЗАГС Ставропольского края за сентябрь 2018 года

		сентябрь 2018 г.	с начала 2018г.
1.	Поступило письменных обращений	302	4490
	в т.ч. направленных аппаратом Правительства края	2	25
	из них адресованных Президенту Российской Федерации	2	15
2.	Рассмотрено с выездом на место	-	-
	в т.ч. направленных аппаратом Правительства края	-	-
	из них адресованных Президенту Российской Федерации	-	-
3.	По рассмотренным обращениям:		-
	1) вопросы решены положительно	300	4464
	в т.ч. направленных аппаратом Правительства края	1	1
	из них адресованных Президенту Российской Федерации	1	1
	2) даны разъяснения	1	25
	в т.ч. направленных аппаратом Правительства края	1	21
	из них адресованных Президенту Российской Федерации	1	12
	3) отказано	-	-
	в т.ч. направленных аппаратом Правительства края	-	-
	из них адресованных Президенту Российской Федерации	-	-
4.	Количество жалоб, в которых приведенные факты подтвердились	-	-
	в т.ч. направленных аппаратом Правительства края	-	-
	из них адресованных Президенту Российской Федерации	-	-
5.	Количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные наказаны	-	-
	в т.ч. направленных аппаратом Правительства края	-	-
	из них адресованных Президенту Российской Федерации	-	-
6.	Принято граждан:	134	1125
	Руководителем на личном и выездном приемах	11	82
	заместителем руководителя	-	15
7.	Поступило обращений на адрес электронной почты	3	35
8.	Количество посещений Интернет сайта органов ЗАГС	26405	186558
9.	Поступило обращений на «Телефон доверия» управления ЗАГС	9	53

Заместитель  
начальника управления



В.А. Кривощеков

В управлении записи актов гражданского состояния Ставропольского края (далее-управление) организацией работы с обращениями граждан занимаются: отдел обработки, хранения и выдачи документов и отдел правовой, кадровой и организационной работы.

Данные их функции закреплены в Положении об управлении.

Отделы осуществляют свою работу на основании Конституции Российской Федерации, Устава Ставропольского края, федеральных и краевых законов, Административного регламента Министерства иностранных дел Российской Федерации и Министерства юстиции Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по истребованию личных документов, утвержденного приказом Министерства иностранных дел Российской Федерации и Министерства юстиции Российской Федерации от 29 июня 2012 года №10489/124, приказа Министерства иностранных дел Российской Федерации и Министерства юстиции Российской Федерации от 01 июня 2017 года № 9404/93 « О внесении изменений в приказ Министерства иностранных дел Российской Федерации и Министерства юстиции Российской Федерации от 29 июня 2012 года № 10489/124 «Об утверждении Административного регламента Министерства иностранных дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по истребованию личных документов», 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.

Работа с обращениями граждан направлена на качественное их исполнение в установленные сроки. Обращения граждан и организаций в управление поступают по средствам: почты, электронной почты, программы АСКОМ-ДОК, лично на устном приеме. Регистрация обращений граждан и организаций ведется в системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело». Информирование граждан и организаций о работе управления осуществляется в СМИ, на специальных стендах в отделах управления и на Интернет-портале органов государственной власти Ставропольского края, Интернет-сайте управления, информация на которых обновляется ежемесячно.

В адрес управления в сентябре 2018 года поступило 448 письменных и устных обращений граждан, организаций и учреждений, в том числе: 302 письма направлены по почте, три обращения - по электронной почте, 134 - устных обращений. На «Телефон доверия» управления поступило девять звонков.

В ходе проведения личных приемов к руководству и специалистам управления обратились 134 человека.

Наибольшее количество обращений получено от граждан из городов Ставрополя, Минераловодского и Предгорного районов. В тематической структуре почты преобладают вопросы государственной регистрации актов

гражданского состояния, в том числе по государственной регистрации заключения брака с гражданами иностранных государств, истребования документов о государственной регистрации актов гражданского состояния на родственников из органов ЗАГС других субъектов Российской Федерации, легализации документов о государственной регистрации актов гражданского состояния для использования их на территории иностранных государств, порядок получения документов через МФЦ и портал госуслуг.

Все поступившие обращения в установленные действующим законодательством сроки рассмотрены. На 300 письменных обращений даны положительные ответы, по двум - даны разъяснение положений действующего законодательства Российской Федерации.

В сентябре 2018 года легализовано 123 документа о государственной регистрации актов гражданского состояния для использования их за пределами Российской Федерации.

Начальником управления на личном приеме в здании управления принято три человека, на выездном приеме в городе Невинномысске принято восемь человек. Всем инициаторам обращений даны разъяснения действующего законодательства Российской Федерации.