

И Н Ф О Р М А Ц И Я

о рассмотрении обращений граждан в управлении ЗАГС Ставропольского края за май 2017 года

		май 2017 г.	с начала 2017 г.
1.	Поступило письменных обращений	597	2203
	в т.ч. направленных аппаратом Правительства края	2	9
	из них адресованных Президенту Российской Федерации	1	4
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	596	2195
	в т.ч. направленных аппаратом Правительства края	1	6
	из них адресованных Президенту Российской Федерации	1	2
	2) даны разъяснения	1	7
	в т.ч. направленных аппаратом Правительства края	1	3
	из них адресованных Президенту Российской Федерации	-	2
	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:	141	448
	Руководителем на личном и выездном приемах	16	47
	заместителем руководителя	4	4
7.	Поступило обращений на адрес электронной почты	6	40
8.	Количество посещений Интернет сайта органов ЗАГС	24007	128596
9.	Поступило обращений на «Телефон доверия» управления ЗАГС	4	35

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, 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 мае 2017 года поступило 748 письменных и устных обращений граждан, организаций и учреждений, в том числе: 597 писем направлено по почте, шесть писем - по электронной почте, 141 - устное обращение. На «Телефон доверия» управления поступило четыре звонка.

В ходе проведения личных приемов к руководству и специалистам управления обратились 141 человек.

Наибольшее количество обращений получено от граждан из городов Ставрополя, Георгиевского, Грачёвского, Кочубеевского и Минераловодского районов. В тематической структуре почты самыми многочисленными являются 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 отделов ЗАГС 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 596 письменных обращений даны положительные ответы, по одному письменному обращению дано разъяснение положений действующего законодательства Российской Федерации.

В мае 2017 года легализовано 125 документов о государственной регистрации актов гражданского состояния для использования их за пределами Российской Федерации.

Начальником управления на личном приеме в здании управления принято восемь человек, на выездном приеме в Предгорном районе принято восемь человек. Всем инициаторам обращений даны разъяснения действующего законодательства Российской Федерации.