

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 марте 2017 года поступило 493 письменных и устных обращений граждан, организаций и учреждений, в том числе: 381 письмо направлено по почте, шесть писем - по электронной почте, 99-устных обращений. На «Телефон доверия» управления поступило семь звонков.

В ходе проведения личных приемов к руководству и специалистам управления обратились 99 человек.

Наибольшее количество обращений получено от граждан из городов Невинномыска, Пятигорска, Ставрополя, Минераловодского, Предгорного и Шпаковского 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 379 письменных обращений даны положительные ответы, по двум письменным обращениям даны разъяснение положений действующего законодательства Российской Федерации.

В марте 2017 года легализован 91 документа о государственной регистрации актов гражданского состояния для использования их за пределами Российской Федерации.

Начальником управления на выездном приеме в городе Пятигорске принято восемь человек. Всем инициаторам обращений даны разъяснения действующего законодательства Российской Федерации.