

В I квартале 2016 года в Управление ЗАГС области поступило 35 обращений граждан. В I квартале 2015 года поступило 53 обращения, в I квартале 2014 - 51. Активность заявителей стабильна, ее повышения не наблюдается. Кроме того, в 2016 году отмечается уменьшение количества обращений граждан более чем на 40%.

Такого результата удалось достичь благодаря комплексу мер, направленных по совершенствованию работы с обращениями граждан в Управлении ЗАГС области. А именно:

Большинство типичных вопросов и ответы на них размещаются на официальном сайте Управления ЗАГС области, граждане своевременно информируются об изменениях в законодательстве в сфере регистрации актов гражданского состояния, служебного расписания органов ЗАГС, ведется большая просветительская работа со всеми категориями граждан, СМИ. Особое внимание уделяется работе с молодежью. В рамках повышения правовой грамотности населения по вопросам семейного законодательства служащие органов ЗАГС области проводят информационные мероприятия в учреждениях здравоохранения (роддомах, женских консультациях и родильных отделениях ЦРБ) по разъяснению положений Семейного Кодекса и Федерального закона «Об актах гражданского состояния» в части государственной регистрации рождения, установления отцовства, заключения брака. Проводятся встречи с молодежью в средних и высших учебных образовательных учреждениях области. В 2015 году было проведено более 800 таких встреч. Подобные встречи организуются и для других категорий населения: ветеранов, трудовых коллективов предприятий и организаций.

Положительный эффект дает ежемесячное (каждый второй вторник месяца) проведение Управлением ЗАГС области «горячей линии» по вопросам регистрации актов гражданского состояния. Граждане оперативно получают ответы на интересующие вопросы и необходимые консультации.

Работа с обращениями граждан находится под пристальным вниманием членов общественного совета при Управлении ЗАГС области. Обсуждение типичных обращений было вынесено на одно из заседаний Совета, рекомендации учтены Управлением ЗАГС в дальнейшей работе.

Вместе с тем, большинство обращений граждан носят частный характер, требуют индивидуальных разъяснений и консультаций. Вопросы граждан касаются разъяснений законодательства в сфере регистрации актов гражданского состояния, порядка истребования повторных документов и архивных справок, истребования документов с территорий Российской Федерации и иностранных государств, проставления апостиля, внесений изменений и исправлений в акты гражданского состояния, перемены имени, оплаты государственной пошлины, поиска архивных сведений о родственниках. Чаще всего граждане интересуются возможностью подать заявление на регистрацию брака на конкретную дату, запрашивают сведения о себе и других людях, просят разъяснить порядок расторжения брака при определенных условиях и т.д.

Один из часто задаваемых вопросов - возможность обращения в органы ЗАГС посредством Единого Портала государственных и

муниципальных услуг. С целью сокращения количества подобных вопросов Управление ЗАГС области реализует план мероприятий по информированию населения о преимуществах получения государственных услуг в электронной форме. В 2015 году органами ЗАГС области проведено более 1000 мероприятий по этой теме. Среди них размещение информации на сайте Управления ЗАГС области, на стендах в помещениях органов ЗАГС, тематические выступления на телевидении и радио, публикации в средствах массовой информации, информационные встречи с трудовыми коллективами предприятий и организаций, с общественными организациями, «дни открытых дверей», проведение телефонных «горячих линий», бесед, лекций в учреждениях образования, в родильных отделениях медицинских организаций, а также обучение граждан в рамках пилотного проекта «Электронный гражданин».

В 2016 году обращений организаций, общественных объединений не поступало.

Код всех вопросов, поступивших в Управление ЗАГС области, в соответствии с Перечнем вопросов типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений - 0000.0000.0000.0566 (Органы ЗАГСА), в соответствии с тематическим классификатором Управления Президента РФ - регистрация актов гражданского законодательства (в рамках семейного законодательства (002.004.0050.0000), подраздел: Регистрация актов гражданского состояния (002.004.0050.1187).

Работа с обращениями граждан в Управлении ЗАГС области находится под постоянным контролем начальника Управления ЗАГС области. О ходе рассмотрения обращений начальники соответствующих отделов периодически докладывают руководителю на оперативных совещаниях.

Обязанность информирования о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан возложена на ответственного за работу с обращениями специалиста. В 2016 году, как и в 2015, таких случаев выявлено не было. Все обращения рассмотрены в сроки, установленные федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», заявители получили ответы своевременно.