Приложение к письму управления ЗАГС

Калужской области

От 13.01.2015 № 10/01-08

**Информация о рассмотрении обращений граждан**

**(в сравнении с аналогичным периодом прошлого года)**

**за 2014 год в управлении ЗАГС Калужской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Количество обращений за отчетный период | Количество обращений за соответствующий период прошлого года | Тематика обращений¹ | | | | | | | |
| Запросы из архивных данных по вопросам регистрации актов гражданского состояния | Обращения из зарубежных стран | Регистрация актов гражданского состояния | Обжалование действий органов местного самоуправления | Рекомендации по совершенствованию деятельности |  |  |  |
| Всего поступило обращений | | **2205** | **1897** | 1048 | 791 | 359 | 7 |  |  |  |  |
| В том числе заявлений | | **2198** | 1893 | 1048 | 791 | 359 |  |  |  |  |  |
| В том числе жалоб | | **7** | 3 |  |  |  | 7 |  |  |  |  |
| В том числе предложений | |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Из них: | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Поступило коллективных обращений | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Поступило повторных обращений | |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Поступило обращений из Администрации Губернатора Калужской области | | **1** | 14 |  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| Поступило обращений в электронной форме | | **122** | 83 | 98 |  | 20 | 4 |  |  |  |  |
| Взято на контроль | | **7** | 14 |  |  |  | 7 |  |  |  |  |
| Рассмотрено с выездом на место | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Рассмотрено совместно с органами местного самоуправления, иными государственными органами Калужской области | | **4** | 8 |  |  | 2 | 2 |  |  |  |  |
| Рассмотрено обращений с нарушением срока | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обращения, по которым продлен срок рассмотрения | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обращения, по результатам рассмотрения которых, виновные в нарушении прав граждан наказаны | | **1** |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| Находятся на рассмотрении на 1 число месяца, следующего за отчетным периодом | | **2** |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  |  |
| Результативность по рассмотренным обращениям | Поддержано² | **1447** | 1175 | 327 | 791 | 327 | 2 |  |  |  |  |
| **В том числе меры приняты³** | **1447** | 1175 | 327 | 791 | 327 | 2 |  |  |  |  |
| Не поддержано4 | **3** | 3 |  |  |  | 3 |  |  |  |  |
| Разъяснено5 | **753** | 719 | 721 |  | 31 | 1 |  |  |  |  |
| Принято граждан на личном приеме | | **356** | 276 | 112 |  | 242 | 2 |  |  |  |  |
| Принято граждан на выездных личных приемах | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Результативность по рассмотренным обращениям в ходе личного приема (включая выездные личные приемы) | Поддержано² | **272** | 255 | 36 |  | 236 |  |  |  |  |  |
| **В том числе меры приняты³** | **272** | 255 | 36 |  | 236 |  |  |  |  |  |
| Не поддержано4 | **1** |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| Разъяснено5 | **83** | 21 | 76 |  | 6 | 1 |  |  |  |  |
| Обращения, повлекшие за собой принятие (изменение) нормативных правовых актов | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**ИНФОРМАЦИЯ**

**о рассмотрении обращений граждан, поступивших**

**в управление записи актов гражданского состояния Калужской области**

**за 2014 год**

В 2014 году в управление записи актов гражданского состояния Калужской области поступило 2205 обращений, что на 16% больше по сравнению с предыдущим годом. Большую часть корреспонденции составляют четыре основных тематических блока вопросов, касающихся:

получения повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния, а также справок, копий записей актов гражданского состояния, извещений об отсутствии записей актов гражданского состояния;

истребования с территорий иностранных государств документов о регистрации актов гражданского состояния;

проставления «апостиля»;

урегулирования вопросов, возникающих при государственной регистрации актов гражданского состояния в органах ЗАГС муниципальных районов и городских округов Калужской области.

По вопросу получения документов, подтверждающих факт государственной регистрации актов гражданского состояния поступило 1048 (2013год - 1032) заявлений, что составляет 47% обращений.

По результатам рассмотрения обращений было поддержано 327 заявлений с выдачей повторных свидетельств (справок) о государственной регистрации актов гражданского состояния. На 721 обращение направлены извещения об отсутствии записи акта гражданского состояния и разъяснения и консультации в соответствии с законодательством РФ.

Вторым блоком вопросов, составляющих 36% корреспонденции, является оказание правовой помощи по истребованию и пересылке документов о регистрации актов гражданского состояния с территорий иностранных государств (791 заявление). По сравнению с прошлым годом количество обращений граждан в управление по данному вопросу увеличилось более чем на 40%. Получено и направлено заявителям 79 повторных свидетельств, 80 справок, 71 копия записей актов гражданского состояния, 29 извещений об отсутствии записи акта гражданского состояния.

По заявлениям граждан проставлено 327 штампов «апостиль» на документы о государственной регистрации актов гражданского состояния, выданные органами ЗАГС Калужской области.

За отчетный период в управление поступило 7 обращений, в которых заявители обжаловали действия специалистов органов ЗАГС муниципальных районах и городских округов Калужской области в решении вопросов по государственной регистрации актов гражданского состояния.

Все обращения и заявления рассмотрены в установленные законодательством сроки. Заявителям, проблемы которых не нашли положительного решения по объективным причинам, направляются разъяснения.