Приложение к письму управления ЗАГС

Калужской области

от 03.07.20143 № 176/01-08

**Информация о рассмотрении обращений граждан**

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

**за 2015 год**

**в управлении ЗАГС Калужской области**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Количество обращений за 1-ое полугодие 2015 г. | Количество обращений за 2014 год |
| 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 | | **2762** | **2205** | 1260 | 1195 | 299 | 8 |  |  |  |
| В том числе заявлений | | **2754** | 2198 | 1260 | 1195 | 299 |  |  |  |  |
| В том числе жалоб | | **8** | 7 |  |  |  | 8 |  |  |  |
| В том числе предложений | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Из них: | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Поступило коллективных обращений | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Поступило повторных обращений | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Поступило обращений из Администрации Губернатора Калужской области | | **10** | 1 | 10 |  |  |  |  |  |  |
| Поступило обращений в электронной форме | | **102** | 122 | 101 |  |  | 1 |  |  |  |
| Взято на контроль | |  | 7 |  |  |  |  |  |  |  |
| Рассмотрено с выездом на место | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Рассмотрено совместно с органами местного самоуправления, иными государственными органами Калужской области | |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |
| Рассмотрено обращений с нарушением срока | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обращения, по которым продлен срок рассмотрения | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обращения, по результатам рассмотрения которых, виновные в нарушении прав граждан наказаны | | **1** | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |
| Находятся на рассмотрении на 1 число месяца, следующего за отчетным периодом | |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| Результативность по рассмотренным обращениям | Поддержано² | **1844** | 1447 | 349 | 1195 | 299 | 1 |  |  |  |
| **В том числе меры приняты³** | **1844** | 1447 | 349 | 1195 | 299 | 1 |  |  |  |
| Не поддержано4 | **5** | 3 |  |  |  | 5 |  |  |  |
| Разъяснено5 | **913** | 753 | 911 |  |  | 2 |  |  |  |
| Принято граждан на личном приеме | | **292** | 356 | 56 |  | 234 | 2 |  |  |  |
| Принято граждан на выездных личных приемах | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Результативность по рассмотренным обращениям в ходе личного приема (включая выездные личные приемы) | Поддержано² | **252** | 272 | 18 |  | 234 |  |  |  |  |
| **В том числе меры приняты³** | **252** | 272 | 18 |  | 234 |  |  |  |  |
| Не поддержано4 | **1** | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |
| Разъяснено5 | **39** | 83 | 38 |  |  | 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 2015 год

В 2015 году в управление записи актов гражданского состояния Калужской области поступило 2762 обращения, что на 25% 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 1260 (2014год - 1048) заявлений, что составляет 46% обращений.

По результатам рассмотрения обращений было поддержано 240 заявлений с выдачей повторных свидетельств (справок) о государственной регистрации актов гражданского состояния. На 911 обращений направлены извещения об отсутствии записи акта гражданского состояния и разъяснения и консультации в соответствии с законодательством РФ, 109 обращений направлены по компетенции для рассмотрения по компетенции.

Вторым блоком вопросов, составляющих 43% корреспонденции, является оказание правовой помощи по истребованию и пересылке документов о регистрации актов гражданского состояния с территорий иностранных государств (1195 заявлений). По сравнению с прошлым годом количество обращений граждан в управление по данному вопросу увеличилось более чем на 50%. Получено и направлено заявителям 87 повторных свидетельств, 94 справки, 88 копий записей актов гражданского состояния, 458 извещений об отсутствии записи акта гражданского состояния и разъяснений компетентных органов иностранных государств.

По заявлениям граждан проставлено 299 штампов «апостиль» на документы о государственной регистрации актов гражданского состояния, выданные органами ЗАГС Калужской области.

За отчетный период в управление поступило 8 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. По результатам рассмотрения 7 жалоб признаны не обоснованными, всем заявителям направлены разъяснения.

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