

## Обзор обращений граждан и юридических лиц, поступивших в агентство записи актов гражданского состояния Архангельской области и его территориальные отделы в I квартале 2017 года

Работа с обращениями граждан и представителями юридических лиц является одним из приоритетных направлений в деятельности агентства записи актов гражданского состояния Архангельской области (далее – агентство).

За I квартал 2017 г. в агентство и его территориальные отделы поступило 431 обращение, из них 426 обращений граждан и 5 обращений юридических лиц. 100 из указанных обращений граждан поступили в агентство, что составляет 23% от общего количества поступивших обращений.

Большинство обращений поступило в агентство в письменном виде (99 обращений), в том числе в форме электронного документа – 84 обращения, что составляет 85% от общего числа обращений, поступивших в агентство. Из администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области в рамках функционирования Прямой линии Губернатора Архангельской области поступило 5 обращений, через Интернет-портал Правительства Архангельской области – 5 обращений, через интернет-приемную официального сайта агентства – 45 обращений, на почтовый адрес агентства – 15 обращений, на электронную почту агентства – 29 обращений.

Предметом для 100 обращений граждан в агентство явились следующие вопросы:

- 1) о порядке подачи заявления о заключении (расторжении) брака (27);
- 2) о порядке получения повторного свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния (17);
- 3) о порядке получения свидетельств, справок о государственной регистрации актов гражданского состояния (12);
- 4) о порядке получения сведений о государственной регистрации актов гражданского состояния в отношении родственников (11);
- 5) жалобы на действия должностных лиц (10);
- 6) о порядке подачи заявления о перемене имени (7);
- 7) о порядке проставления апостиля (5);
- 8) о порядке регистрации рождения ребенка (5);
- 9) о чествовании юбиляров супружеской жизни (2);
- 10) о порядке регистрации смерти (2);
- 11) о порядке подачи документов на регистрацию акта гражданского состояния (2).

Таким образом, в большинстве случаев в I квартале 2017 г. граждане обращались в агентство с просьбой разъяснить порядок подачи заявления о заключении (расторжении) брака – 26%, порядок получения повторного свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния – 17%, порядок получения свидетельств, справок о государственной регистрации актов гражданского состояния – 12%, порядок получения сведений о государственной регистрации актов гражданского состояния в отношении родственников – 11 %. Также граждане обращались с жалобами на действия должностных лиц – 10%, с просьбой представить информацию о порядке подачи заявления о перемене имени – 7%, о порядке проставления апостиля – 5%, о порядке регистрации рождения ребенка – 5%, по вопросу чествования юбиляров супружеской жизни – 2%, о порядке регистрации смерти – 2%, о порядке подачи документов на регистрацию акта гражданского состояния – 2%.

По результатам рассмотрения указанных обращений заявителям даны разъяснения.

Жалобы на действия должностных лиц, поступившие в агентство, рассмотрены в установленном порядке. По результатам рассмотрения жалоб, нарушений законодательства Российской Федерации со стороны сотрудников агентства не выявлено.

В целом за отчетный период тематическая структура обращений граждан в территориальные отделы агентства продолжает оставаться достаточно стабильной.

Высокую долю составляют письменные обращения по вопросам разъяснения порядка: заключения (расторжения) брака, в том числе сокращения срока (121 обращение), выдачи повторного свидетельства или справки о государственной регистрации акта гражданского состояния (58 обращений), получения сведений о родственниках (47 обращений), регистрации установления отцовства (21 обращение), регистрации рождения (17 обращений), регистрации перемены имени (15 обращений), внесения изменений в записи актов гражданского состояния (13 обращений), оказания международной правовой помощи (12 обращений), получения справок о государственной регистрации актов гражданского состояния (7 обращений), регистрации усыновления (3 обращения), проставления апостиля (2 обращения), регистрации смерти (2 обращений), иное (13 обращений).

Из общего числа обращений, направленных в территориальные отделы агентства, 29 поступили посредством электронной почты.