

ИНФОРМАЦИЯ

о работе телефона доверия управления записи актов гражданского
состояния Ставропольского края
за январь-май 2013 года

С февраля 2001 года в управлении записи актов гражданского состояния Ставропольского края (далее – управление) работает телефон доверия – (865-2) 26-70-46.

Такая форма взаимодействия с населением края позволяет любому гражданину обращаться по телефону с предложениями, заявлениями на имя начальника управления, получать консультации по вопросам государственной регистрации актов гражданского состояния, высказывать претензии и жалобы на действия (бездействия) работников органов загса Ставропольского края, в том числе - о конкретных фактах коррупции.

Прием сообщений и заявлений по телефону доверия ведется с понедельника по пятницу с 9-00 до 18-00 часов.

Обращение по телефону доверия принимается и регистрируется, если заявитель сообщил о себе следующие данные: фамилия, почтовый адрес, телефон.

Обращения рассматриваются в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

За отчетный период на телефон доверия поступило 36 звонков, в том числе от граждан, проживающих на территории других субъектов Российской Федерации (города Москва, Омск, Брянская область, Республика Северная Осетия – Алания).

Из общего количества звонков, поступивших на телефон доверия, большинство вопросов касается порядка:

получения повторного документа (свидетельства, справки), подтверждающего наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния (22,2%);

внесения исправлений или изменений в записи акта гражданского состояния, в том числе в части изменения фамилии ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет, согласно статье 59 Семейного кодекса Российской Федерации (19,4%);

регистрации заключения брака с участием иностранных граждан (Германии, Израиля, Италии, Великобритании) с соблюдением статьи 156 Семейного кодекса Российской Федерации и требований, определенных статьей 14 названного кодекса, в отношении обстоятельств, препятствующих заключению брака (13,9%);

заключения брака, в том числе в торжественной обстановке по желанию лиц, вступающих в брак, и с сокращением установленного срока при наличии особых обстоятельств (11,1%);

регистрации рождения ребенка, в том числе при родах вне медицинской организации и без оказания медицинской помощи (8,3%).

Граждан, позвонивших на телефон доверия, интересовали также вопросы:

регистрации расторжения брака с супругом, осужденным за совершение преступления к лишению свободы на срок свыше трех лет;

получения гражданином Российской Федерации справки об отсутствии записи акта о заключении брака на территории Российской Федерации для ее представления в компетентные органы иностранных государств;

проставления штампа «апостиль» на документах, выданных органами загса Ставропольского края и подлежащих использованию на территории иностранных государств;

порядка уплаты государственной пошлины за государственную регистрацию актов гражданского состояния.

Среди обращений на телефон доверия - две устные жалобы, касающиеся нарушения сроков предоставления государственной услуги по государственной регистрации смерти и некорректного отношения специалистов отдела ЗАГС к заявителям.

Результатом рассмотрения жалоб стало оперативное устранение руководителем отдела ЗАГС причин и условий нарушения Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации, утвержденного приказом Министерства юстиции Российской Федерации от 29 ноября 2011 г. № 412.

Начальник управления



С.Н. Назаренко