**Отчет работы Управления по обращениям граждан за 2017**

Одним из приоритетных направлений в деятельности Управления ЗАГС Республики Тыва (Агентства) (далее - Управление ЗАГС) является работа с обращениями граждан.

Данная деятельность осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядком рассмотрения обращений граждан, поступающих по электронной почте через официальный интернет - сайт Управления ЗАГС Республики Тыва (Агентства), утвержденным приказом от 07.04.2011 г №13.

Анализ поступивших обращений за период с января по декабрь 2017 года показал, что граждане обращаются по вопросам, находящимся в

непосредственной компетенции Управления ЗАГС.

Среди обращений в основном преобладают письменные обращения по выдаче повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния 7505, выдано справок о государственной регистрации актов гражданского состояния, а также извещений об отсутствии записей актов гражданского состояния 16040, рассмотренных обращений граждан об

истребовании документов о государственной регистрации актов гражданского состояния с территорий иностранных государств 8, документов, на которых проставлен штамп "апостиль" 8.

На личный прием устно к начальнику Управления ЗАГС обратилось 55 граждан, к заместителю начальника Управления ЗАГС 28 граждан.

В течение текущего года органами ЗАГС республики оказана 75 бесплатная юридическая помощь в форме устного правового консультирования.

Наиболее актуальными вопросами, содержащимися в письменных обращениях граждан по-прежнему остаются выдача повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния - и справок о государственной регистрации актов гражданского состояния.

Все поступившие обращения граждан рассмотрены в установленный законом срок, в соответствии с нормами Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Информация о деятельности Управления ЗАГС Республики Тыва (Агентства) по истребованию и пересылке документов в рамках исполнения международных обязательств Российской Федерации в сфере государственной регистрации актов гражданского состояния за 2017 г.**

Деятельность Управления ЗАГС Республики Тыва (Агентства) (далее - Управление ЗАГС) в сфере международной правовой помощи по истребованию и пересылке документов о регистрации актов гражданского состояния ведется в соответствии с Административным регламентом Министерства иностранных дел Российской Федерации и Министерства юстиции Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по истребованию личных документов, утвержденным приказом Министерства юстиции РФ от 29 июня 2012 г. № 10489, Конвенцией о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам (Минск, 22 января 1993 г.), Протоколом к Конвенции (Москва, 28 марта 1997 г.), двусторонними договорами, а также информационными письмами Министерства юстиции Российской Федерации.

О запросах полученных из территории иностранных государств. За 2017 г. в Управление ЗАГС и в территориальные органы Управления ЗАГС из компетентных органов иностранных государств поступило 25 запросов об оказании международной правовой помощи по истребованию документов о государственной регистрации актов гражданского состояния. Из общего количества указанных запросов:

в орган Управления ЗАГС в г. Кызыле - 16 запросов (Туркменистан – 1, Беларусь - 3, Украина - 7, Казахстан - 1, Кыргызстан - 1, МИД РФ Консульский департамент - 3);

в орган Управления ЗАГС в Барун-Хемчикском районе - 3 запроса (Казахстан, Кыргызстан, МИД РФ Консульский департамент);

в орган Управления ЗАГС в Улуг-Хемском районе - 4 запроса (Беларусь - 3, Казахстан);

в орган Управления ЗАГС в Чеди-Хольском районе - 1 запрос (Беларусь);

в орган Управления ЗАГС в Эрзинском районе - 1 запрос (Узбекистан);

Вышеперечисленные запросы исполнены в установленные сроки. Нерассмотренных документов на конец отчетного периода не осталось.

По данным запросам на территории иностранных государств направлено:

повторные свидетельства - 5 (Туркменистан - 1, Украина - 2, Кыргызстан – 1, МИД РФ Консульский департамент- 1);

копии актовых записей гражданского состояния - 4 (Украина - 2, МИД РФ Консульский департамент- 1, Казахстан - 1);

архивные справки – 13 (Беларусь - 5, Украина - 3, Казахстан – 2, Узбекистан - 1, Кыргызстан – 1, МИД РФ Консульский департамент- 1).

Также в компетентные органы иностранных государств направлены 1 ответ об отсутствии актовой записи (Украина), 1 отказ в связи с недостающими документами (Беларусь), 1 ответ о невозможности направления документа в связи с расхождениями указанными в запросе (Украина), 1 запрос перенаправлен по месту нахождения записи акта в Шушенский территориальный отдел агентства ЗАГС Красноярского края (МИД РФ Консульский департамент), 1 ответ на повторный запрос, о том, что свидетельство выслано 02.12.2016 г. на ранее направленный запрос (Беларусь).

Количество поступивших запросов за отчетный период по сравнению с 2016 г. уменьшилось, на 3,8 % (2016 г. – 26).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Орган Управления ЗАГС | Наименование страны | Результат запроса (свидетельство, справка, копия а/з, отказ) |
| 1 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Туркменистан | повторное свидетельство |
| 2 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Беларусь | архивная справка |
| 3 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Украина | 2- копии актовых записей о рождении и смерти и ответ об отсутствии записи акта о заключении брака |
| 4 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Украина | архивная справка |
| 5 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Беларусь | отказ в связи с недостающими документами |
| 6 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Генеральное консульство России в Бонне (ФРГ) | копия актовой записи |
| 7 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Казахстан | архивная справка |
| 8 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Украина | отказ в связи с расхождениями |
| 9 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Беларусь | архивная справка |
|  | ОУЗАГС в г. Кызыле | Украина | архивная справка |
|  | ОУЗАГС в г. Кызыле | Украина | повторное свидетельство |
|  | ОУЗАГС в г. Кызыле | Украина | архивная справка |
|  | ОУЗАГС в г. Кызыле | МИД РФ Генеральное консульство РФ в Гуанчжоу (Китай) | повторное свидетельство |
|  | ОУЗАГС в г. Кызыле | Украина | повторное свидетельство |
|  | ОУЗАГС в г. Кызыле | Кыргызстан | архивная справка |
|  | ОУЗАГС в г. Кызыле | МИД РФ Посольство России в Эстонии | запрос перенаправлен по месту нахождения записи акта |
|  | ОУЗАГС в Барун-Хемчикском районе | Казахстан | копия актовой записи |
|  | ОУЗАГС в Барун-Хемчикском районе | Кыргызстан | повторное свидетельство |
|  | ОУЗАГС в Барун-Хемчикском районе | МИД РФ Посольство России в Эстонии | архивная справка |
|  | ОУЗАГС в Улуг-Хемском районе | Беларусь | архивная справка |
|  | ОУЗАГС в Улуг-Хемском районе | Беларусь | архивная справка |
|  | ОУЗАГС в Улуг-Хемском районе | Казахстан | архивная справка |
|  | ОУЗАГС в Улуг-Хемском районе | Беларусь | архивная справка |
|  | ОУЗАГС в Чеди-Хольском районе | Беларусь | повторный запрос, свидетельство выслано на ранее направленный запрос |
|  | ОУЗАГС в Эрзинском районе | Узбекистан | архивная справка |

О запросах направленных территориальными органами Управления ЗАГС в территории иностранных государств.

В результате рассмотренных обращений граждан территориальными органами Управления ЗАГС в г. Кызыле и Кызылском районе непосредственно в органы иностранных государств и через Главное Управление Министерства юстиции РФ по Новосибирской области направлено 8 запросов об истребовании повторных свидетельств, справок и копий актовых записей:

орган Управления ЗАГС в г. Кызыле – 6 запросов (Казахстан – 2, Узбекистан – 2, Таджикистан – 2);

орган Управления ЗАГС в Кызылском районе – 2 запроса (Узбекистан, Казахстан);

В результате направленных запросов органом ЗАГС получено:

повторные свидетельства – 3 (Казахстан -1, Таджикистан -1, Узбекистан -1,);

архивная справка – 1 (Казахстан).

Ожидается ответы на направленные запросы органа Управления ЗАГС в г. Кызыле из Таджикистана от 12.04.2017, Узбекистана от 17.04.2017 г., 31.07.2017 г., органа Управления ЗАГС в Кызылском районе из Казахстана от 23.10.2017 г.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата направления запроса | Наименование органа ЗАГС | Страна | Дата получения ответа входящий № | Результат запроса (свидетельство, справка, копия а/з, отказ) |
| 1 | 17.01.2017 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Казахстан | 03-18/3 от 16.03.2017 | повторное свидетельство |
| 2 | 12.04.2017 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Таджикистан |  |  |
| 3 | 17.04.2017 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Узбекистан |  |  |
| 4 | 17.04.2017 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Казахстан | 03-16/184 от 08.06.2017 | справка |
| 5 | 31.07.2017 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Узбекистан |  |  |
| 6 | 21.08.2017 | ОУЗАГС в г. Кызыле | Таджикистан | 03-18/15 от 09.11.2017 | повторное свидетельство |
| 7 | 13.04.2017 | ОУЗАГС в Кызылском районе | Узбекистан | 01-06-09/189 от 21.11.2017 | повторное свидетельство |
| 8 | 23.10.2017 | ОУЗАГС в Кызылском районе | Казахстан |  |  |

Управлением ЗАГС уделяется особое внимание качеству составления специалистами территориальных органов ЗАГС документов по предоставлению государственной услуги по истребованию личных документов, а также соблюдению сроков рассмотрения просьб об оказании международной правовой помощи.

В целях усиления контроля за движением документов один раз в полугодие проводятся сверки направления и исполнения запросов об истребовании документов. Документы проверяются на соответствие требованиям положений международных договоров, законодательства Российской Федерации. Ведется контроль за исполнением запросов, ходатайств, поручений об оказании международной правовой помощи по истребованию документов о регистрации актов гражданского состояния, а также проводится анализ поступления документов с территории иностранных государств и обеспечение своевременной выдачи заявителям личных документов, полученных из иностранных государств.

При реализации полномочий по оказанию международной правовой помощи в соответствии с обязательствами Российской Федерации по международным договорам за 2017 г. проблемными вопросами являются длительное отсутствие ответов на запросы направленные территориальными органами Управления ЗАГС в Узбекистан и Таджикистан.