

Аналитическая информация о работе с обращениями граждан в Министерстве юстиции Республики Крым в I квартале 2017 года

Министерство юстиции Республики Крым организует свою работу с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в Министерстве юстиции Республики Крым, утвержденной приказом Министерства юстиции Республики Крым от 15 апреля 2016 года № 21.

Письменные обращения граждан доставляются в Министерство непосредственно гражданином, его представителем, поступают по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

Поступившие обращения граждан регистрируются с помощью Автоматизированной компьютерной системы «Автоматизированная система обращения граждан» (АСОГ), предназначенной для систематизации обращений по видам обращений, тематикам, корреспондентам, категории заявителей, регионам и т.д.

В I квартале 2017 года в Министерство юстиции Республики Крым поступило 110 обращений граждан, из них:

- из Управления по работе с обращениями граждан и организации их личного приема Аппарата Совета министров Республики Крым поступило 20 обращений;
- в Интернет-приемную портала Правительства Республики Крым – 6;
- на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым -4;
- на официальную страницу Facebook С. Аксенова – 1.

По сравнению с I кварталом 2016 года количество обращений граждан уменьшилось на 25 или на 18.6%.

Основными причинами уменьшения количества обращений граждан являются:

- активная проделанная работа Министерством в средствах массовой информации по освещению деятельности Министерства юстиции Республики Крым, выступлениях руководства в радиоэфирах и телепередачах;
- проведение городскими и районными отделами ЗАГС Крыма, отделами ЗАГС г. Симферополя каждый 3 четверг месяца школы молодоженов. Мероприятия в рамках школы молодоженов нацелены на повышение уровня информированности будущих супругов в области семьи и брака, что должно привести к снижению числа разводов в молодых семьях и уменьшению количества детей, воспитывающихся в неполных семьях. К участию привлекаются специалисты управления соцзащиты, юристы, врачи-гинекологи, психологи, организаторы свадебных торжеств, служители церкви,

представители средств массовой информации, члены общественных организаций, сотрудники отделения Пенсионного фонда России в Крыму;

- систематическая работа по организации и проведению тематических лекций работниками отдела правовой работы и организации оказания бесплатной юридической помощи, отдела ЗАГС;

- подготовка и опубликование в СМИ и сети Интернет праворазъяснительных статей.

Министерством юстиции на постоянной основе совместно с представителями Крымского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России», Прокуратурой Республики Крым, Управлением Федеральной службы судебных приставов по Республике Крым и Отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по Республике Крым проводятся Единые дни оказания бесплатной юридической помощи, куда за квалифицированной бесплатной юридической помощью могут обращаться все категории граждан. В частности, в первом квартале 2017 года Единый День бесплатной юридической помощи прошёл 17 марта и был приурочен ко Дню Воссоединения Крыма с Россией. Консультации в этот день получили 122 гражданина.

За отчетный период от жителей городских округов поступило 61 обращение, в сравнении с I кварталом 2016 года – 62 обращения: Симферополь – 28, Феодосия – 10, Ялта – 7, Евпатория – 5, Керчь – 4, Саки – 3, Судак – 2, Армянск – 1, Алушта – 1; от жителей муниципальных районов поступило 28 обращений, в I квартале 2016 года – 34 обращения: Симферопольский – 11, Красногвардейский – 7, Ленинский – 2, Джанкойский – 2, Нижнегорский – 1, Советский – 1, Первомайский – 1, Краснопереконский – 1, Белогорский – 1, Бахчисарайский – 1 из других регионов – 21.

Из общего количества обращений, поступивших в Министерство юстиции Республики Крым, 94 заявления, что на 16 или на 14,5% заявлений меньше, чем в I квартале 2016 года – 110 заявлений; 9 жалоб, что на 16 жалоб или на 64% меньше, чем в I квартале 2016 года – 25 жалоб.

По результатам рассмотрения обращений даны разъяснения на 73 обращения, 7 поддержано, 4 не поддержано, 2 в стадии рассмотрения, 24 обращения, направлено по принадлежности в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

В соответствии с Регламентом работы Министерства юстиции Республики Крым, утвержденным приказом от 15.11.2016 № 116 с IV квартала 2016 г., с заявителями, обратившимися, в Министерство велась работа по результатам рассмотрения обращений граждан с учетом мнений автора: 9 поддержано и 37 разъяснено.

В большинстве обращений преобладают вопросы государственной регистрации актов гражданского состояния, разъяснение норм семейного законодательства – 53, вопросы правовой работы и организации оказания бесплатной юридической помощи – 31, по вопросам организации деятельности

аппаратов мировых судей – 3, по вопросам ведения регистра муниципальных нормативных правовых актов – 1, кадровые вопросы – 1.

От граждан, требующих социальной защиты, поступило 8 обращений, что на 42,9 % меньше, чем в I квартале 2016 года, (от инвалида I группы – 1, инвалида II группы – 5, одинокая мать – 2) и других категорий граждан – 102 обращения.

Все обращения рассмотрены в сроки, предусмотренные действующим законодательством.

Руководством министерства в I квартале 2017 года было проведено 14 личных приемов и принято 14 граждан, в I квартале 2016 года (18 личных приемов и принято 18 граждан). В основном, на личный прием обращались граждане по вопросам государственной регистрации актов гражданского состояния. В ходе личного приема даны устные разъяснения, оказана консультативная помощь.

В отделах записи актов гражданского состояния Департамента записи актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Крым также проводилась определенная работа по обращениям граждан.

За отчетный период в отделы записи актов гражданского состояния поступило 344 обращения граждан, в I квартале 2016 года, количество обращений составляло – 490, что свидетельствует об уменьшении обращений, на 146, или на 29,8%. Более детальная информации о работе с обращениями граждан в отделах записи актов гражданского состояния Департамента записи актов гражданского состояния Министерства юстиции Республики Крым, приведена в таблице:

№ п/п	Отделы ЗАГС	Заявления	Жалобы	Предложения	Коллективные обращения	Повторные обращения	Принято граждан на личном приеме
1	Отдел ЗАГС г. Симферополя	1	0	0	0	0	5
2	Отдел регистрации брака г. Симферополя	2	0	0	0	0	30
3	Отдел регистрации рождения г. Симферополя	17	0	0	0	1	5
4	Отдел регистрации смерти г. Симферополя	2	0	0	0	0	5
5	Алуштинский городской отдел ЗАГС	1	0	0	0	0	6
6	Армянский городской отдел ЗАГС	1	0	0	0	0	2
7	Евпаторийский отдел ЗАГС	6	0	0	0	0	9

8	Керченский городской отдел ЗАГС	3	0	0	0	0	4
9	Судакский городской отдел ЗАГС	0	0	0	0	0	10
10	Феодосийский городской отдел ЗАГС	0	0	0	0	0	9
11	Ялтинский городской отдел ЗАГС	1	0	0	0	0	19
12	Бахчисарайский районный отдел ЗАГС	10	0	0	0	0	11
13	Белогорский районный отдел ЗАГС	0	0	0	0	0	9
14	Кировский районный отдел ЗАГС	2	0	0	0	0	5
15	Красногвардейский районный отдел ЗАГС	3	0	0	0	0	3
16	Ленинский районный отдел ЗАГС	0	0	0	0	0	12
17	Нижегородский районный отдел ЗАГС	9	0	0	0	0	21
18	Первомайский районный отдел ЗАГС	3	0	0	0	0	21
19	Раздольненский районный отдел ЗАГС	2	0	0	0	0	2
20	Симферопольский районный отдел ЗАГС	14	0	0	0	0	21
21	Советский районный отдел ЗАГС	0	0	0	0	0	12
22	Черноморский районный отдел ЗАГС	0	0	0	0	0	8
23	Джанкойский районный отдел ЗАГС	2	0	0	0	0	8
24	Краснопереконский районный отдел ЗАГС	0	0	0	0	0	9
25	Сакский районный отдел ЗАГС	4	0	0	0	0	14
Всего:		83	0	0	0	1	260

Основные проблемные вопросы, затрагиваемые в обращениях - государственная регистрация брака с иностранными гражданами, порядок выдачи повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния, получение документов с территории иностранных государств, о внесении изменений в акты гражданского состояния.

Информация о работе с обращениями граждан постоянно рассматривается на семинарах - совещаниях с заведующими отделами ЗАГС. На совещании 03 марта 2017 года особое внимание было уделено необходимости строгого соблюдения требований законодательства по регистрации актов гражданского состояния и обеспечении надлежащего обслуживания граждан.

Руководством Министерства юстиции Республики Крым еженедельно проводятся оперативные совещания, на которых рассматриваются вопросы исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан.

На официальном сайте Министерства юстиции Республики Крым осуществляется информирование граждан о состоянии работы с обращениями граждан и принятых актах, касающихся работы с обращениями граждан, размещаются графики проведения личных приемов граждан руководством министерства.

Работа с обращениями граждан является одним из главных направлений деятельности Министерства юстиции Республики Крым и находится на постоянном контроле руководства министерства.