

**Аналитические сведения
об итогах работы по оказанию бесплатной юридической помощи
Управлением записи актов гражданского состояния Курганской области
за 2015 год**

С целью реализации государственной политики в области обеспечения граждан бесплатной юридической помощью Управлением записи актов гражданского состояния Курганской области (далее — Управление) осуществляется комплекс организационно-правовых и информационных мер, принимаемых в целях реализации гарантий права граждан на получение бесплатной юридической помощи.

Данная деятельность осуществляется в рамках Федерального закона №324-ФЗ от 21.11.2011 «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» и Закона Курганской области от 06.03.2012 года №06 «О бесплатной юридической помощи гражданам Российской Федерации на территории Курганской области».

Сотрудники Управления оказывают гражданам бесплатную юридическую помощь в виде правового консультирования в устной и письменной форме, составления документов правового характера в рамках международной правовой помощи, размещения материалов по правовому информированию и правовому просвещению на сайте Управления, в средствах массовой информации и иным способом.

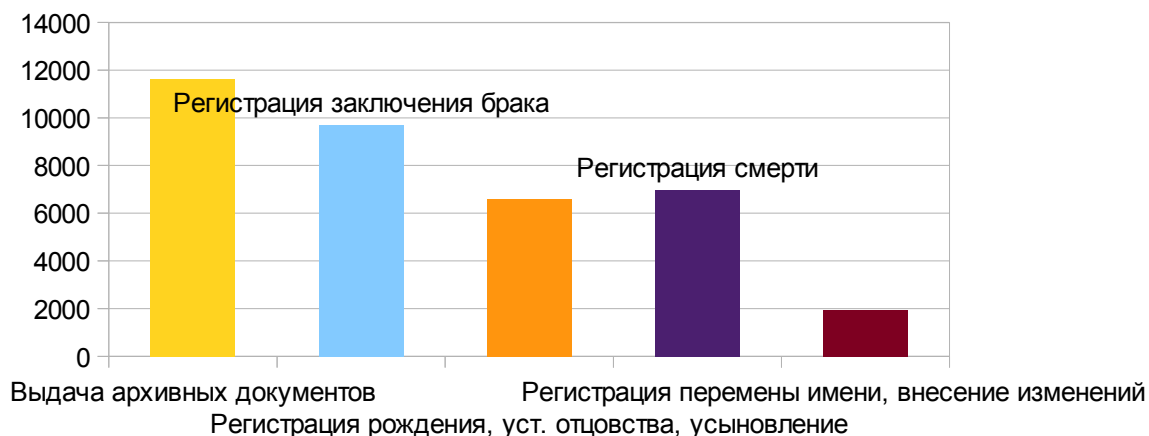
1. Правовое консультирование граждан в устной форме

Консультирование по правовым вопросам в структуре показателей Управления по оказанию правовой помощи занимает преобладающее место.

Так за 12 месяцев 2015 года оказано **38 755** консультаций в сфере государственной регистрации актов гражданского состояния. За аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) было осуществлено консультирование по 35 453 обращениям граждан.

По направлениям деятельности в сфере государственной регистрации актов гражданского состояния количественные показатели по консультированию распределились следующим образом (Диаграмма №1):

- по выдаче архивных документов (свидетельств, справок) – 11 627 (30%);
- по регистрации заключения и расторжения брака – 9 689 (25%);
- по регистрации рождения, установления отцовства, усыновления – 6 588 (17%);
- по регистрации смерти – 6 976 (18%);
- по регистрации перемены имени, внесению изменений в актовые записи – 1 938 (5%).



Такие высокие показатели по консультированию обусловлены не столько востребованностью государственной услуги, сколько теми организационными мерами, которые Управление принимает в сфере оказания правовой помощи:

- организован максимальный доступ к получению консультаций по каждому виду государственных услуг. Отсутствуют какие-либо ограничения по времени оказания консультаций. В любое время, предусмотренное служебным распорядком для работы с заявителями, граждане могут обратиться к специалистам Управления по направлению деятельности и получить необходимую консультацию. При этом Управлением учитываются развернутые консультации специалистов Управления. Помимо этого консультации по режиму работы и комплекту документов предоставляет администратор Дворца бракосочетаний;

- на каждом виде государственной регистрации установлены телефоны, по которым можно получить консультацию в течение всего рабочего дня, в том числе и в неприемные дни. Доля консультаций по телефону составляет 40% (15 502 консультации).

Специалисты Управления предоставляют консультации по широкому спектру вопросов:

- помимо стандартных консультаций по комплекту документов, необходимому для предоставления государственной услуги и графику работы, специалисты Управления информируют о наиболее благоприятных днях и времени для обращения заявителей (с точки зрения сроков оказания услуг), наличии времени для государственной регистрации заключения брака, о графике работы взаимодействующих организаций;

- консультируют по сложным правовым ситуациям, в которых оказался заявитель, в каждом случае проявляя индивидуальный подход с рассмотрением всех имеющихся документов;

- при консультировании по расторжению брака разъясняют супругам возможные (в том числе негативные) правовые последствия такого решения;

- консультируют граждан о наличии каналов межведомственного взаимодействия и отсутствии необходимости лично обращаться в органы ЗАГС для получения какой-либо справки в тех случаях, когда такие справки могут запросить государственные органы, оказывающие услугу гражданину;

- в случае необходимости обращения гражданина за юридически значимыми действиями в органы ЗАГС на территории других субъектов РФ консультируют об особенностях правоприменительной практики в органах ЗАГС соответствующего субъекта.

Объем предоставляемой консультации не ограничивается разъяснением вопросов только в сфере государственной регистрации актов гражданского состояния. Так, Управлением на систематической основе проводится анализ поступающих от граждан вопросов, на основании которого своевременно с учётом запросов заявителей формируется объем предоставляемых консультаций в так называемых смежных сферах.

Специалисты Управления традиционно консультировали граждан по вопросам получения пособий при рождении (усыновлении) ребёнка, получении материнского капитала, порядке записи детей в паспорта родителей, получения пособия по погребению, по порядку получения документов из государственного архива и другие. Управление консультирует граждан по вопросам получения СНИЛС на ребёнка, прописки ребёнка, по вопросам оформления медицинского полиса. Значительная часть консультаций приходится на вопросы заключения (расторжения) брака за рубежом, что так же не относится напрямую к компетенции Управления.

При этом Управление тесно работает с иными органами государственной власти, в чью сферу деятельности входят поставленные гражданином вопросы: Отделением

Пенсионного фонда, органами ФМС, органами опеки, уполномоченного по правам ребенка, медицинскими организациями, УФСИН, нотариальной палатой, консульскими организациями и другими. В случае необходимости сотрудники Управления непосредственно во время оказания консультаций по телефону связываются с представителями взаимодействующих организаций для разрешения поставленных вопросов.

Доля консультаций в смежных сферах составляет 25% от общего числа устных консультаций.

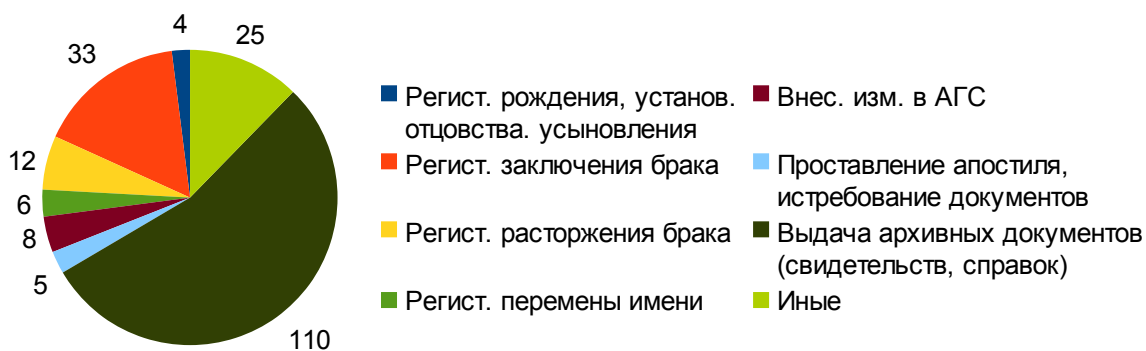
В целях мониторинга качества предоставления государственных услуг Управлением на постоянной основе проводится анкетирование граждан. При этом исследование уровня удовлетворенности граждан полнотой устного консультирования также осуществляется в рамках данного анкетирования. Высшую оценку по качеству и полноте предоставляемых устных консультаций дали 97% опрошенных граждан (АППГ — 91,1%).

2. Результаты рассмотрения письменных обращений граждан по вопросам правоприменительной практики

За 12 месяцев 2015 года Управлением в рамках 203 письменных обращений граждан, в том числе поступивших по электронной почте, осуществлено правовое консультирование граждан по вопросам применения отдельных норм семейного законодательства и порядка государственной регистрации актов гражданского состояния (в АППГ — 157 обращений).

Распределение тематики обращений граждан в 2015 году отражено в нижеприведенной диаграмме №2.

Следует отметить, что все обращения граждан были рассмотрены в



установленные законодательством сроки. По результатам их рассмотрения заявителям даны исчерпывающие разъяснения законодательства Российской Федерации, а также толкование отдельных норм, исходя из правоприменительной практики Курганской области.

3. Оказание бесплатной юридической помощи иным способом

Учитывая объем оказываемых устных консультаций, такие консультации являются отличным источником для получения информации, анализ которой позволяет скорректировать работу Управления по оказанию правовой (юридической) помощи по другим направлениям:

наиболее частые либо сложные вопросы обобщаются и размещаются в рубрике вопрос-ответ на сайте Управления;

Управлением подготавливается раздаточный материал: брошюры, буклеты, в том числе раздаточный материал, подготовленный по смежным вопросам взаимодействующих организаций (буклеты Пенсионного фонда).

Кроме этого, на информационных стендах Управления содержатся сведения о порядке предоставления документов для регистрации актов гражданского состояния. Также на сайте Управления была организована работа по ведению раздела «Бесплатная юридическая помощь».

В целях разъяснительной деятельности по вопросам брака и семьи Управлением проводится соответствующая правовая пропаганда. Так, за 2015 год Управлением на официальном сайте размещено 67 материалов, содержащих сведения по разъяснению отдельных положений норм федерального законодательства, в разделе «Разъясняем законодательство» (в АППГ - 81 материал).

Вышеуказанные статьи распределились следующим образом (диаграмма №3).



Помимо поступления обращений от граждан в письменном и электронном виде, Управление проводит разъяснительную работу правового характера с гражданами, обратившимися в Управление путем использования социальной сети «В контакте», в режиме он-лайн. Так за 15 месяцев 2015 года Управлением было дано 43 ответа на такие обращения (АППГ - 36). По — прежнему более 50% указанных обращений были связаны с вопросами регистрации заключения брака.

Управление ежеквартально проводит выездное консультирование в роддомах и иных медицинских учреждениях среди граждан, которым вскоре придётся обратиться в органы ЗАГС для предоставления государственной услуги. Мероприятия проходят как в форме лекций, так и в форме индивидуальных собеседований, ответов на вопросы граждан. Помимо правовых вопросов будущим мамам предоставляется статистическая информация о том, на что обратить внимание при получении документов в роддоме (требования к содержанию медицинского свидетельства о рождении), о популярных именах.

Традиционным стали лекции, проводимые в учебных заведениях (в школах, в учебных заведениях профобразования), на которых также освещаются вопросы государственной регистрации актов гражданского состояния, предоставляются консультации по поступившим от присутствующих вопросам.

В 2015 году Управлением продолжена практика проведения лекций-экскурсий непосредственно во Дворце бракосочетания. Лекции проводятся как по запросам самих организаций, так и по инициативе управления. Такие лекции вызывают живой интерес у посетителей, так как в рамках лекций помимо правовых вопросов освещается исторический аспект деятельности органов ЗАГС, вопросы получения документов из государственного архива Курганской области, а также проводится экскурсия по Дворцу

бракосочетаний.

Также продолжено проведение Дня открытых дверей. Однако здесь Управление как правило ориентируется на узкую категорию слушателей – граждан, которые в ближайшее время собрались вступить в брак. На таких мероприятиях специалисты Управления проводят экскурсию по залам, предназначенным для бракосочетания, подробно рассказывают о порядке предоставления государственной услуги в сфере государственной регистрации заключения брака, консультируют по всем интересующим присутствующих вопросам, связанным с подачей заявления на регистрацию брака, предварительным бронированием времени посредством веб - сервиса, переносом даты регистрации, подготовкой, организацией и проведением свадебного торжества, а так же вопросам, связанным непосредственно с прохождением самой церемонии бракосочетания.

В течение 2015 года вышеуказанные мероприятия проводились Управлением 16 раз.

Заместитель начальника
отдела организации и контроля
деятельности органов ЗАГС Управления

Т.М. Лаврентьева