

## Отчет о работе с обращениями граждан в Управлении ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан в 2017 году

В 2017 году в Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан (далее – Управление) поступило 1127 обращений граждан, из них 599 письменных и 528 рассмотренных во время личного (в том числе и выездного) приема граждан. Для сравнения, в 2016 году на рассмотрение поступило 2047 обращений. Таким образом, в текущем году по сравнению с 2016 годом количество обращений в целом снизилось на 45%. Достигнутый показатель, как представляется, стал результатом масштабной информационно-разъяснительной работы, развернутой органами ЗАГС, в том числе в средствах массовой информации.

Тематика письменных обращений о разъяснении действующего законодательства по вопросам государственной регистрации актов гражданского состояния представлена в следующей таблице:

№	Тематика обращений граждан	2016 г. (в %)	2017 г. (в %)
1.	Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния	45,5	53,7
2.	Государственная регистрация заключения брака (в т.ч. с иностранным гражданином)	8,6	3,9
3.	Проставление апостиля в документах о государственной регистрации акта гражданского состояния	27,5	21,1
4.	Деятельность органов ЗАГС (в т.ч. эл.услуги)	2,2	6,5
5.	Перемена имени	1,2	1,9
6.	Расторжение брака	1,0	1,5
7.	Регистрация рождения	3,1	2,7
8.	Регистрация смерти	0,7	0,7
9.	Чествование юбиляров семейной жизни	1,0	1,8
10.	Оплата государственной пошлины	2,0	1,9
11.	Прочее	7,2	4,3

В целом тематическая структура обращений граждан остается стабильной. Высокую долю составляют письменные обращения по вопросам выдачи повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния и проставления апостиля. Работа с обращениями граждан, поступающими в электронной форме, ведется в рамках функционирования Интернет-приемной Официального Портала Правительства Республики Татарстан ([www.zags.tatarstan.ru](http://www.zags.tatarstan.ru)). В 2017 году через Интернет-приемную поступило обращений на 17% меньше, чем в 2016 году.

Обращения граждан регистрируются и рассматриваются в соответствии с действующим законодательством. Еженедельно проводится анализ состояния и контроль исполнения документов. Результаты анализа обращений граждан рассматриваются на оперативных совещаниях, проводимых начальником Управления, а также используются для совершенствования работы в целях устранения ошибок и недостатков.

Анализ о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте Управления в соответствии с Законом Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».