

## Анализ работы с обращениями граждан в Управлении ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан за 2015 год

В 2015 году в Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан (далее – Управление) поступило 2427 обращений граждан, из них 1298 письменных, 147 рассмотренных руководством во время личного приема граждан и 217 – через Интернет-приемную. За аналогичный период в 2014 году поступило на рассмотрение 2893 обращений. Таким образом, в текущем году по сравнению с 2014 годом количество обращений снизилось на 16,1%.

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

№	Тематика обращений граждан	2014 г. (в %)	2015 г. (в %)
1.	Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния	50,2	48,1
2.	Государственная регистрация заключения брака (в т.ч. с иностранным гражданином)	14,1 (4,8)	15,6 (6,8)
3.	Проставление апостиля в документах о государственной регистрации акта гражданского состояния	16,1	15,3
4.	Деятельность органов ЗАГС	3,5	3,8
5.	Перемена имени	3,4	3,9
6.	Расторжение брака	4,2	3,2
7.	Регистрация рождения	2,5	3,0
8.	Регистрация смерти	2,1	2,5
9.	Чествование юбиляров семейной жизни	2,1	2,2
10.	Оплата государственной пошлины	1,6	2,0
11.	Прочее	0,2	0,4

В целом за отчетный период тематическая структура обращений граждан продолжает оставаться достаточно стабильной. Высокую долю также составляют письменные обращения по вопросам выдачи повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния.

Работа с обращениями граждан, поступающими в электронной форме, ведется в рамках функционирования Интернет-приемной Официального Портала Правительства Республики Татарстан ([www/zags.tatar.ru](http://www/zags.tatar.ru)). В 2015 г. через Интернет-приемную поступило на 16,2% обращений меньше, чем в 2014 г.

На главной странице официального сайта Управления функционирует раздел «Часто задаваемые вопросы», доступный для ознакомления пользователей, и сервис «Ваше мнение о работе органов ЗАГС».

Работа по организации и осуществлению личного приема граждан в Управлении по адресу г.Казань, ул.Ахтямова, д.14 ведется:

- начальником Управления;
- заместителем начальника Управления;
- начальником отдела правовой, организационной и кадровой работы;
- начальником отдела формирования, учета, хранения и выдачи документов;
- специалистами отдела формирования, учета, хранения и выдачи документов.

Помимо единого приемного дня по вторникам (с 14.00 до 18.00 час.) прием граждан осуществляется:

- заместителем начальника Управления – с понедельника по четверг по рабочим дням с 9.00 час. до 18.00 час., в пятницу – с 9.00 час. до 16.45 час.;
- начальником и сотрудниками отдела формирования, учета хранения и выдачи документов:

понедельник	9.00-17.00
вторник	9.00-17.00
среда	9.00-17.00
четверг	не приемный день
пятница	8.00-16.00
суббота, воскресенье	выходные дни

Перерыв: с 12.00 до 12.45 час.

В субботние и праздничные дни обращения граждан рассматривают ответственные сотрудники, назначенные приказом начальника дежурными по Управлению.

Обращения граждан, поступившие в адрес Управления, рассматриваются и регистрируются 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.

#### Результаты рассмотрения обращений граждан в Управлении

Поступило обращений	Рассмотрено	из них		
		Меры приняты	Разъяснено	Перенаправлено
2427	2427	1514	912	1

Анализ о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте Управления в соответствии с Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».

---