

Анализ работы с обращениями граждан в Управлении ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан в 2016 году

В 2016 году в Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан (далее – Управление) поступило 2047 обращений граждан, из них 1346 письменных и 701 рассмотренных во время личного (в том числе и выездного) приема граждан. Для сравнения, в 2015 г. на рассмотрение поступило 2427 обращений. Таким образом, в текущем году по сравнению с 2015 г. количество обращений в целом снизилось на 15,7%.

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

№	Тематика обращений граждан	2015 г. (в %)	2016 г. (в %)
1.	Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния	48,1	45,5
2.	Государственная регистрация заключения брака (в т.ч. с иностранным гражданином)	15,6	8,6
3.	Проставление апостиля в документах о государственной регистрации акта гражданского состояния	15,3	27,5
4.	Деятельность органов ЗАГС (в т.ч. эл.услуги)	3,8	2,2
5.	Перемена имени	3,9	1,2
6.	Расторжение брака	3,2	1,0
7.	Регистрация рождения	3,0	3,1
8.	Регистрация смерти	2,5	0,7
9.	Чествование юбиляров семейной жизни	2,2	1,0
10.	Оплата государственной пошлины	2,0	2,0
11.	Прочее	0,2	7,2

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.tatar.ru). В 2016 г. через Интернет-приемную поступило на 13,5% обращений больше, чем в 2015 г.

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».