

Отчет о работе с обращениями граждан в Управлении ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан в 1 полугодии 2018 года

В 1 полугодии 2018 года в Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан (далее – Управление) поступило 228 обращений граждан, из них 227 письменных и 1 рассмотренное во время личного приема граждан. Для сравнения, за аналогичный период 2017 года на рассмотрение поступило 869 обращений. Достигнутый показатель по снижению количества обращений, 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	1 полугодие 2017 г. (в %)	1 полугодие 2018 г. (в %)
1.	Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния	36,2	27
2.	Государственная регистрация заключения брака (в т.ч. с иностранным гражданином)	5	18
3.	Проставление апостиля в документах о государственной регистрации акта гражданского состояния	34,0	13,5
4.	Деятельность органов ЗАГС (в т.ч. эл.услуги)	3,2	8
5.	Перемена имени	1,5	2
6.	Расторжение брака	1,1	3
7.	Регистрация рождения	3,3	7
8.	Регистрация смерти	1	4
9.	Чествование юбиляров семейной жизни	0,5	5
10.	Оплата государственной пошлины	1,7	2
11.	Прочее	12,5	10,5

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, государственной регистрации заключения брака (в т.ч. с иностранным гражданином) 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). В 1 полугодии 2018 года через Интернет-приемную поступило обращений на 15 % больше, чем в 1 полугодии 2017 года.

Обращения граждан регистрируются и рассматриваются в соответствии с действующим законодательством. Ежедневно 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».