

Отчет о работе с обращениями граждан в Управлении ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан в 2018 году

В 2018 г. в Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан (далее – Управление) поступило 436 обращений граждан, из них 428 письменных и 8 рассмотренных во время личного приема граждан. Для сравнения, в 2017 г. на рассмотрение поступило 1127 обращений. Достигнутый показатель по снижению количества обращений, как представляется, стал результатом масштабной информационно-разъяснительной работы, развернутой органами ЗАГС, в т.ч. в СМИ и социальных сетях.

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

№	Тематика обращений граждан	2017 г. (в %)	2018 г. (в %)
1.	Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния	53,7	32,5
2.	Государственная регистрация заключения брака (в т.ч. с иностранным гражданином)	3,9	18
3.	Проставление апостиля в документах о государственной регистрации акта гражданского состояния	21,1	13
4.	Деятельность органов ЗАГС (в т.ч. эл.услуги)	6,5	10,5
5.	Перемена имени	1,9	2
6.	Расторжение брака	1,5	4
7.	Регистрация рождения	2,7	8
8.	Регистрация смерти	0,7	3
9.	Чествование юбиляров семейной жизни	1,8	3
10.	Оплата государственной пошлины	1,9	1
11.	Прочее	4,3	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 в документах 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.tatarstan.ru). В 2018 г. через Интернет-приемную поступило обращений на 68 % больше, чем в 2017 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.

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