

Отчет о работе с обращениями граждан в Управлении ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан в 2020 г.

В 2020 г. в Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан (далее – Управление) поступило 630 обращений граждан, из них 614 письменных и 16 рассмотренных во время личного приема граждан. Для сравнения, в 2019 г. на рассмотрение поступило 503 обращения. Таким образом, в текущем году по сравнению с 2019 г. количество обращений увеличилось на 25%. Указанное увеличение связано с ростом числа обращений граждан, касающихся вопросов регистрации актов гражданского состояния в период распространения коронавирусной инфекции.

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

№	Тематика обращений граждан	2019 г. (в %)	2020 г. (в %)
1.	Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния	25	24
2.	Государственная регистрация заключения брака (в т.ч. с иностранным гражданином)	19	20
3.	Проставление апостиля в документах о государственной регистрации акта гражданского состояния	14	15
4.	Деятельность органов ЗАГС (в т.ч. электронные услуги)	13	14
5.	Перемена имени	1	1
6.	Расторжение брака	5	9
7.	Регистрация рождения	9	8
8.	Регистрация смерти	1	1
9.	Чествование юбиляров семейной жизни	2	3
10.	Оплата государственной пошлины	1	3
11.	Прочее	10	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, государственной регистрации заключения брака (в т.ч. с иностранным гражданином), проставления апостиля в документах о государственной регистрации акта гражданского состояния и деятельности органов ЗАГС (в т.ч. электронные услуги). Работа с обращениями граждан, поступающими в электронной форме, ведется в рамках функционирования Интернет-приемной Официального Портала Правительства Республики Татарстан (www.zags.tatarstan.ru). В 2020 г. через Интернет-приемную поступило обращений на 20 % больше, чем в 2019 г.

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.

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