

Отчет о работе с обращениями граждан в Управлении ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан в I полугодии 2014 года

В целях обеспечения рассмотрения обращений граждан, Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан (далее – Управление) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию работы с обращениями граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан.

Правовой основой рассмотрения обращений граждан в Управлении являются Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закон Республики Татарстан от 12 мая 2003 года № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан» (с изменениями от 19 февраля, 8 ноября 2007 года, 25 декабря 2010 года, 18 октября 2013 года), постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 13 ноября 2006 года № 537 «О задачах органов государственной власти Республики Татарстан по обеспечению личного приема граждан согласно требованиям Федерального Закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Первоначальная обработка обращений осуществляется ведущим консультантом отдела правовой, организационной и кадровой работы Управления и подлежит регистрации в регистрационно-контрольных формах Единой межведомственной системы электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан.

Регистрация обращений, поступающих от граждан в отношении записей актов гражданского состояния, содержащих сведения конфиденциального характера, осуществляется специалистом 1 категории отдела формирования, учета, хранения и выдачи документов специалистом в Автоматизированной информационной системе регистрации актов гражданского состояния Республики Татарстан (АИС ЗАГС РТ).

Работа с обращениями граждан, поступающими в электронной форме в Управление, ведется в рамках функционирования Интернет-приемной Официального Портала Правительства Республики Татарстан (www/zags.tatar.ru).

Анализ работы с обращениями граждан в I полугодии 2014 года показал, что Управлением в Единой межведомственной системе электронного документооборота органов государственной власти Республики Татарстан зарегистрировано и рассмотрено 144 обращения, из них 112 поступило посредством Интернет-приемной официального портала Правительства Республики Татарстан.

Все обращения были своевременно зарегистрированы, рассмотрены руководителем и специалистами структурных подразделений Управления, и по ним даны мотивированные ответы заявителям.

Рейтинговый анализ тематики обращений показал следующее. В целом за отчетный период тематическая структура обращений граждан продолжает оставаться достаточно стабильной и значительных изменений в ней не наблюдается.

Граждане республики обращаются по вопросам государственной регистрации актов гражданского состояния, о выдаче повторных документов о регистрации актов гражданского состояния, справок, внесения изменений и исправлений в актовые записи, оплаты государственной пошлины, проставления штампа «апостиль», чествования юбиляров семейной жизни, предоставления услуги он-лайн бронирования и др.

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 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.

В 1 полугодии 2014 года Управлением было организовано и проведено 123 приема граждан. В ходе личного приема граждан начальником Управления было принято и рассмотрению 160 устных вопросов граждан. По всем устным обращениям граждан даны необходимые разъяснения и поручения соответствующим исполнителям.

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

- заместителем начальника Управления – ежедневно по рабочим дням с 9.00 час. до 18.00 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.

Результаты анализа обращений граждан рассматриваются на оперативных совещаниях, проводимых начальником Управления, а также используются для совершенствования работы в целях устранения ошибок и недостатков.

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
о работе с обращениями граждан в Управлении ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан
за 6 месяцев 2014 года

	всего обратилось граждан	принято граждан на личном приеме	в т.ч. руковод- ством	в т.ч. по системе видео- конферен- ции	поступило письмен- ных обращений	в т.ч. доложено руководству	взято на контроль	проверено с выездом на место	сколько выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов заявителей	сколько долж.лиц, виновных в нарушении прав граждан, понесли наказание	поступило через Интернет- приемную
2013 год	1756	749	430	105	2484	2484	1	-	-	-	206
2014 год	1409	633	320	96	2251	2251	-	-	-	-	144

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
о работе с обращениями граждан в Управлении ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан
за 6 месяцев 2014 года

	всего обратилось граждан	принято граждан на личном приеме	в т.ч. руковод- ством	в т.ч. по системе видео- конферен- ции	поступило письмен- ных обращений	в т.ч. доложено руководству	взято на контроль	проверено с выездом на место	сколько выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов заявителей	сколько долж.лиц, виновных в нарушении прав граждан, понесли наказание	поступило через Интернет- приемную
2013 год	1756	749	430	105	2484	2484	1	-	-	-	206
2014 год	1409	633	320	96	2251	2251	-	-	-	-	144
