Отчет о работе с обращениями граждан в Управлении ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан в I полугодии 2023 г.

В I полугодии 2023 г. в Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан (далее – Управление) поступило 243 обращений граждан, из них 236 письменных и 7 рассмотренных во время личного приема граждан. Для сравнения, в I полугодии 2022 г. на рассмотрение поступило 567 обращений. Таким образом, в текущем году по сравнению с I полугодием 2022 г. количество обращений уменьшилось на 57%. Достигнутый показатель по снижению количества обращений обусловлен уменьшением количества обращений по вопросу проставления апостиля на документах о государственной регистрации акта гражданского состояния, в связи с проведенной информационно-разъяснительной работой на официальном сайте Управления, а также на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан, где введена возможность предварительной записи на прием.

Работа с обращениями граждан, поступающими в электронной форме, ведется в рамках функционирования Интернет-приемной Официального Портала Правительства Республики Татарстан (www.zags.tatarstan.ru). В I полугодии 2023 г. через Интернет-приемную поступило 163 обращений.

Личный прием граждан осуществляется по адресу: г. Казань, ул. Ахтямова, д. 14 начальником Управления Нигматуллиной Гульшат Радифовной каждый вторник с 14:00 до 17:00 на государственных языках Республики Татарстан.

Прием граждан также ведется заместителем начальника Управления Ахметзяновым Ренатом Харисовичем, начальником отдела правовой, организационной и кадровой работы Захаренко Ольгой Николаевной, начальником отдела информационных ресурсов и оказания государственных услуг Миннегалеевой Эльвирой Исламовной ежедневно в рабочие дни, кроме пятницы, с 8:30 до 17:30, в пятницу с 8:30 до 16:15, перерыв с 12:00 до 12:45.

Тематика письменных обращений носит традиционный характер и касается разъяснения действующего законодательства по вопросам государственной регистрации актов гражданского состояния:

№	Тематика обращений граждан	I п. 2022 г. (в %)	I п. 2023 г. (в %)
1.	Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния	17	18
2.	Государственная регистрация заключения брака (в т.ч. с иностранным гражданином)	15	16
3.	Проставление апостиля в документах о государственной регистрации акта гражданского состояния	22	17
4.	Деятельность органов ЗАГС (в т.ч. эл.услуги)	19	20
5.	Перемена имени	1	1
6.	Расторжение брака	9	9
7.	Регистрация рождения	6	5
8.	Регистрация смерти	2	1
9.	Чествование юбиляров семейной жизни	4	9
10.	Оплата государственной пошлины	1	1
11.	Прочее	4	3

Высокую долю составляют письменные обращения по вопросам деятельности органов ЗАГС (в т.ч. электронные услуги) и выдачи повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния.

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