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

В Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан (далее – Управление) в 2023 г. поступило 406 обращений граждан, из них 388 письменных и 18 рассмотренных во время личного приема граждан. Для сравнения, в 2022 г. на рассмотрение поступило 858 обращений. Количество обращений в 2023 г. уменьшилось на 53% по сравнению с предыдущим годом. 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 2023 г. через Интернет-приемную поступило 250 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, начальником отдела правовой, организационной и кадровой работы, начальником отдела информационных ресурсов и оказания государственных услуг 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	2022 г. (в %)	2023 г. (в %)
1.	Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния	18	16
2.	Государственная регистрация заключения брака (в т.ч. с иностранным гражданином)	15	12
3.	Проставление апостиля в документах о государственной регистрации акта гражданского состояния	26	15
4.	Деятельность органов ЗАГС (в т.ч. эл.услуги)	14	22
5.	Перемена имени	1	1
6.	Расторжение брака	7	16
7.	Регистрация рождения	4	2
8.	Регистрация смерти	1	1
9.	Чествование юбиляров семейной жизни	3	12
10.	Оплата государственной пошлины	5	1
11.	Прочее	6	2

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

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».