

Отчет о работе с обращениями граждан в Управлении ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан в 2024 г.

В 2024 г. в Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан (далее – Управление) поступило 483 обращения граждан, из них 474 письменных и 9 рассмотренных во время личного приема граждан. Через Интернет-приемную поступило 279 обращений. На татарском языке поступило 2 обращения.

Для сравнения, в 2023 г. на рассмотрение поступило 406 обращений. Количество обращений увеличилось на 19%, что обусловлено ростом числа обращений по вопросу чествования юбиляров семейной жизни и получения выплаты по случаю юбилейной даты в связи с объявлением 2024 года Годом семьи в Российской Федерации.

Личный прием граждан осуществляется по адресу: г. Казань, ул. Ахтямова, д. 14 начальником Управления Ахметовой Эльвирой Фанисовной 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	2023 г. (в %)	2024 г. (в %)
1.	Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния	16	15
2.	Государственная регистрация заключения брака (в т.ч. с иностранным гражданином)	12	13
3.	Проставление апостиля в документах о государственной регистрации акта гражданского состояния	15	11
4.	Деятельность органов ЗАГС (в т.ч. эл.услуги)	22	20
5.	Перемена имени	1	1
6.	Расторжение брака	16	17
7.	Регистрация рождения	2	1
8.	Регистрация смерти	1	1
9.	Чествование юбиляров семейной жизни	12	18
10.	Оплата государственной пошлины	1	1
11.	Прочее	2	2

Высокую долю составляют письменные обращения по вопросам деятельности органов ЗАГС (в т.ч. электронные услуги) и чествования юбиляров семейной жизни.

Обращения граждан регистрируются и рассматриваются в соответствии с действующим законодательством. Ответы направлены на 434 письменные обращения, 29 – перенаправлены по компетенции, 11 – находятся в работе. Ежедневно проводятся анализ состояния и контроль исполнения документов. Результаты анализа обращений граждан 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».