

**Анализ работы с обращениями граждан
в Управлении ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан
в I полугодии 2016 года**

За первое полугодие 2016 года в Управление ЗАГС Кабинета Министров Республики Татарстан (далее – Управление) поступило 1216 обращений граждан, из них 601 письменных, 510 рассмотренных во время личного (в том числе и выездного) приема граждан и 105 – поступивших через Интернет-приемную. За аналогичный период 2015 г. на рассмотрение поступило 1315 обращений. Таким образом, в текущем году по сравнению с первым полугодием 2015 г. количество обращений снизилось на 7,5%.

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

№	Тематика обращений граждан	1 полугодие 2015 г. (в %)	1 полугодие 2016 г. (в %)
1.	Выдача повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния	43,8	38,1
2.	Государственная регистрация заключения брака (в т.ч. с иностранным гражданином)	15,2 (6,8)	7,0
3.	Проставление апостиля в документах о государственной регистрации акта гражданского состояния	12,8	35,0
4.	Деятельность органов ЗАГС (в т.ч. эл.услуги)	5,3	3,2
5.	Перемена имени	3,0	1,5
6.	Расторжение брака	2,2	1,0
7.	Регистрация рождения	5,3	3,1
8.	Регистрация смерти	3,0	0,7
9.	Чествование юбиляров семейной жизни	2,2	1,0
10.	Оплата государственной пошлины	3,0	2,0
11.	Прочее	4,2	7,4

В целом тематическая структура обращений граждан остается стабильной. Высокую долю составляют письменные обращения по вопросам проставления апостиля, выдачи повторного свидетельства (справки) о государственной регистрации акта гражданского состояния. Работа с обращениями граждан, поступающими в электронной форме, ведется в рамках функционирования Интернет-приемной Официального Портала Правительства Республики Татарстан (www/zags.tatar.ru). За 6 месяцев 2016 г. через Интернет-приемную поступило на 28,1% обращений меньше, чем за аналогичный период 2015 г.

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 по адресу г.Казань, ул.Ахтямова, д.14 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.

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

– заместителем начальника Управления – с понедельника по четверг по рабочим дням с 9.00 час. до 18.00 час., в пятницу – с 9.00 час. до 16.45 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.

Обращения граждан, поступившие в адрес Управления, 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.

Результаты рассмотрения обращений граждан в Управлении

Поступило обращений	Рассмотрено	из них		
		Меры приняты	Разъяснено	Перенаправлено
1216	1216	806	408	2

Анализ о работе с обращениями граждан размещается на официальном сайте Управления в соответствии с Законом Республики Татарстан от 12.05.2003 № 16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».
