Аналитическая записка о работе с обращениями граждан в Управлении ЗАГС Кузбасса в 2022 году

В течение 2022 года в Управление ЗАГС Кузбасса (далее – Управление ЗАГС) поступило 2354 обращения (2354 вопроса) от граждан и организаций, что на 6% больше в сравнении с 2021 годом (2021 год – 2212). Все вопросы касались ведения Управления ЗАГС (в иные органы и организации обращения на рассмотрение не пересылались).

Из общего количества обращений 2349 заявлений (в 2021 году – 2200) и 5 жалоб (в 2021 году – 12). По результатам рассмотрения поступивших обращений (вопросов) разъяснено – 2352, поддержано - 2, на рассмотрении на конец отчетного периода обращения (вопроса) отсутствуют.

Обращения граждан поступают в Управление ЗАГС посредством почтовой связи, через управление по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса, а также Интернет. В 2022 году преобладающее количество обращений граждан поступило через информационно – телекоммуникационную сеть интернет (Интернет-приемная официального сайта Управления ЗАГС Кузбасса).

Наибольшее количество обращений (вопросов) поступило по тематике «Семья» - 2351 (2020 год – 2115); по тематике «Основы государственного управления» - 3 (2021 год – 32).

По-прежнему значительной (почти 95%) остается доля обращений граждан по вопросам, связанным:

- с порядком оказания органами ЗАГС государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния, в том числе сроков рассмотрения заявлений о государственной регистрации актов гражданского состояния;

- получения документов, подтверждающих факт государственной регистрации актов гражданского состояния;

- проставления международного штампа «Апостиль» на документах, выданных органами ЗАГС Кузбасса;

- истребования личных документов с территории иностранных государств.

В адрес Управления и органов ЗАГС Кузбасса в 2022 году поступило 12 благодарностей.

В Управлении ЗАГС организован личный прием граждан, который проводят начальник Управления (по предварительной записи с понедельника по пятницу, всего в 2022 году было организовано 48 приемов), заместитель начальника Управления (по предварительной записи с понедельника по пятницу, в 2022 году всего было организовано 48 приемов). В отчетном периоде на личный прием обратились 12 человек (рассмотрено 12 вопросов).

Также прием граждан по вопросам получения государственных услуг по государственной регистрации актов гражданского состояния, проставлению международного штампа «Апостиль» ведется специалистами Управления ЗАГС (в 2022 году – рассмотрено 36 обращений (вопросов) на личном приеме).