В течение 2019 года в управление ЗАГС Кемеровской области поступило 3019 обращений от граждан и организаций (2018 год – 5998), из них: разъяснено – 2864; поддержано – 155.

Наибольшее количество обращений (вопросов) поступили по тематике «Основы государственного управления» (запросы граждан об архивных и персональных данных) - 2621 (2018 год – 3294); по тематике «Семья» - 285 (2018 год – 213), по тематике «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» - 59 обращений (2018 год – 75).

В управление ЗАГС письменные обращения граждан поступают посредством почтовой связи, в том числе через Управление по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области (5%), Интернет (49 %).

Значительную долю обращений граждан составляют вопросы, связанные с порядком оказания 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 Кемеровской области, истребования личных документов с территории иностранных государств.