**Аналитическая справка о работе**

**с обращениями граждан в Управлении ЗАГС Кузбасса в 2023 году**

В течение 2023 года в Управление ЗАГС Кузбасса (далее – Управление ЗАГС) поступило 1735 обращений (1735 вопросов) от граждан и организаций, что на 619 обращений меньше в сравнении с 2022 годом (2022 год – 2354); из них разъяснено – 1692; не поддержано – 4; поддержано – 2; меры приняты – 1; дан ответ автору обращения – 34, перенаправлено по компетенции в иной компетентный орган – 1; оставлено без ответа автору -1; обращения (вопросы), находящие на рассмотрении на конец отчетного периода – 0.

Снижение количества обращений граждан обусловлено предоставлением (размещением) на официальном сайте Управления ЗАГС Кузбасса, официальных страницах в социальных сетях информации разъяснительного характера о деятельности органов ЗАГС, о порядке, способах и сроках получения государственных услуг.

Обращения граждан поступают в Управление ЗАГС посредством почтовой связи, через управление по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса, а также Интернет. В 2023 году 90% письменных обращений граждан поступило через информационно – телекоммуникационную сеть интернет («Интернет-приемная» официального сайта Управления ЗАГС Кузбасса).

В отчетном периоде 2023 года в Управлении ЗАГС Кузбасса рассмотрено 17 обращений (в 2022 году – 20), поступивших по компетенции из других органов, учреждений, организаций.

Наибольшее количество обращений (вопросов) поступило по тематике «Семья» (запросы граждан об архивных и персональных данных, о порядке получения государственных услуг в органах ЗАГС, о проведении торжественных церемоний для юбиляров супружеской жизни) – 1673 (в 2022 году – 2351).

В Управлении ЗАГС Кузбасса организован личный прием граждан, который проводит начальник Управления: еженедельно по предварительной записи, а также 1 раз в месяц в филиале фонда «Защитники Отечества». В отчетном периоде на личный прием обратились 7 человек (рассмотрено 7 вопросов).