Діловодство за пропозиціями, заявами та скаргами громадян ведеться з дотриманням вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348.

Пропозиції, заяви та скарги, що надходять на адресу територіального управління, приймаються та реєструються у день їх надходження в реєстраційно-контрольних картках та в реєстраційному журналі, який ведеться окремо від загального діловодства. Також ведеться алфавітний покажчик прізвищ громадян, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги.

Контроль за своєчасністю надання відповідей заявникам здійснює безпосередньо начальник територіального управління та особа, відповідальна за ведення діловодства за пропозиціями, заявами і скаргами громадян – головний спеціаліст відділу з забезпечення договірної та позовної роботи та роботи з персоналом Бащук О.М. За 2017 рок в територіальне управління ДСА України в Волинській області надійшло 41 звернення громадян,

Із загальної кількості звернень громадян (41), що надійшли в територіальне управління ДСА України в Волинській області 26,8 % (11) становлять скарги.

На початку звітного періоду в залишку звернень не перебувало. На кінець звітного періоду в територіальному управлінні в залишку перебуває одне нерозглянуте звернення.

У зверненнях в основному порушувалися наступні питання:

* щодо надання документів, інформації;
* щодо дій працівників судів;
* щодо організації роботи суду;

Від громадян - Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів звернення не надходили.

За 2017 рік в територіальному управлінні ДСА України в Волинській області на розгляді перебувало **41 звернень,** з них;

**—**  від громадян - 38 *(що становить 91 % від загальної кількості звернень, які перебували на розгляді);*

**—**  від громадських організацій - 4*(що становить 9 % від загальної кількості звернень, які перебували на розгляді).*

Впродовж 2017 року територіальним управлінням ДСА України в Волинській області розглянуто **40 звернень.** Всі зверненнясвоєчасно опрацьованота надано відповіді у такі строки:

до 5 діб – **13** *(що становить 32,5% від загальної кількості розглянутих звернень);*

до 15 діб – **16** *(що становить 40 % від загальної кількості розглянутих звернень);*

до 30 діб – **9** *(що становить 22,5% від загальної кількості розглянутих звернень);*

до 45 діб *–* **2** *(що становить 5% від загальної кількості розглянутих звернень).*

Основні питання, що порушуються громадянами у скаргах:

* процесуальні дії суддів;
* організація роботи суду**;**
* інші питання.

На особистому прийомі, у начальника ТУ ДСА України в Волинській області, протягом 2017 року, перебувало сім громадян.

У зверненнях, на особистому прийомі, порушувалися такі питання:

* щодо участі в розгляді скарги;
* щодо процесуальних дій працівників апарату суду.

На звернення, під час особистого прийому, надавалися вичерпні відповіді.

Під час вивчення стану організації роботи місцевих загальних судів області звертається увага відповідальних осіб на дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації.