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 по роботі з персоналом Бащук О.М. За 2019 рік в територіальне управління ДСА України в Волинській області надійшло 6 звернень від громадян.

Із загальної кількості звернень громадян (6), що надійшли в територіальне управління ДСА України в Волинській області 50 % (3) становлять скарги.

 На кінець звітного періоду в територіальному управлінні в залишку перебуває 1 нерозглянуте звернення, термін розгляду якого ще не завершився.

У зверненнях в основному порушувалися наступні питання:

* щодо дій працівників судів;
* щодо організації роботи суду;

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

За 2019 рік в територіальному управлінні ДСА України в Волинській області на розгляді перебувало 6 **звернень,** з них;

**—**  від громадян - 5 *(що становить 83 % від загальної кількості звернень, які перебували на розгляді);*

**—**  від громадських організацій - 0*(що становить 0 % від загальної кількості звернень, які перебували на розгляді).*

**—**  від представника Уповноваженого Верховної ради України з прав людини - 1*(що становить 17 % від загальної кількості звернень, які перебували на розгляді).*

Впродовж 2019 року територіальним управлінням ДСА України в Волинській області розглянуто 5 **звернень.** Всі зверненнясвоєчасно опрацьовано:

до 5 діб – **3** *(що становить 60 % від загальної кількості розглянутих звернень);*

до 15 діб – 1 *(що становить 20 % від загальної кількості розглянутих звернень);*

до 30 діб – 1*(що становить 20% від загальної кількості розглянутих звернень);*

до 45 діб *–* **0** *(що становить 0% від загальної кількості розглянутих звернень).*

Керуючись ч.3 ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», у зв'язку з тим що питання, порушені в двох одержаних зверненнях, не входять до повноважень територіального управління, вони були переслані за належністю відповідним органам, про що повідомлено громадян, які подали звернення.

На інші три звернення, які надійшли до територіального управління були надані вичерпні відповіді.

 На особистому прийомі, у в.о. начальника та у начальника ТУ ДСА України в Волинській області, протягом 2019 року, перебувало двоє громадян.

У зверненнях, на особистому прийомі, порушувалися такі питання:

* щодо роз’яснення норм законодавства.

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