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 І півріччя 2019 року в територіальне управління ДСА України в Волинській області надійшло 2 звернення від громадян.

Із загальної кількості звернень громадян (2), що надійшли в територіальне управління ДСА України в Волинській області 50 % (1) становлять скарги.

На початку звітного періоду в залишку перебувало одне звернення. На кінець звітного періоду в територіальному управлінні не має в залишку нерозглянутих звернень.

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 І півріччя 2019 року в територіальному управлінні ДСА України в Волинській області на розгляді перебувало **2 звернення,** з них;

**—**  від громадян - 2 *(що становить 100 % від загальної кількості звернень, які перебували на розгляді);*

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

Впродовж І півріччя 2019 року територіальним управлінням ДСА України в Волинській області розглянуто **2 звернення.** Всі зверненнясвоєчасно опрацьовано:

до 5 діб – **2** *(що становить 100 % від загальної кількості розглянутих звернень);*

до 15 діб – 0 *(що становить 0 % від загальної кількості розглянутих звернень);*

до 30 діб – 0*(що становить 0% 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 одержаних зверненнях, не входять до повноважень територіального управління, вони були переслані за належністю відповідним органам, про що повідомлено громадян, які подали звернення.

На особистому прийомі, у в.о. начальника ТУ ДСА України в Волинській області, протягом І півріччя 2019 року, перебував один громадянин.

У зверненнях, на особистому прийомі, порушувалися такі питання:

* щодо роз’яснення норм законодавства.

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