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 Харченко І.М.

За І півріччя 2021 року до територіального управління ДСА України в Волинській області надійшло 7 звернень від громадян.

Із загальної кількості звернень громадян (7), що надійшли в територіальне управління ДСА України в Волинській області за звітний період - 29% становлять скарги.

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

У зверненнях порушувалися наступні питання:

* щодо дій працівників судів та суддів;
* щодо організації роботи суду та забезпечення суду;
* надання роз’яснень тлумачення норм діючого законодавства;
* витребування з суду документів;
* внесення змін до чинного законодавства;
* оплати праці працівників місцевих загальних судів.

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

Із загальної кількості звернень, що перебували на розгляді (7) з них:

**-**  від громадян - 6, *що становить 86 % від загальної кількості звернень, які перебували на розгляді;*

**-** від інших осіб (установ) – 1, *що становить 14 % від загальної кількості звернень, які перебували на розгляді;*

- від громадських організацій - 0*.*

Впродовж І півріччя 2021 року територіальним управлінням ДСА України в Волинській області своєчасно опрацьовано та розглянуто всі звернення (7) :

до 5 діб – **2** *(що становить 29 % від загальної кількості розглянутих звернень);*

до 15 діб – **3** *(що становить 43 % від загальної кількості розглянутих звернень);*

до 30 діб – **1** *(що становить 14% від загальної кількості розглянутих звернень);*

до 45 діб *–* **1** *(що становить 14 % від загальної кількості розглянутих звернень).*

Керуючись ч.3 ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», у зв'язку з тим, що питання, порушені в одному із одержаних звернень не входять до повноважень територіального управління, воно було переслане за належністю відповідному органу, про що повідомлено громадянина, який подав звернення.

На особистому прийомі, у начальника ТУ ДСА України в Волинській області, протягом І півріччя 2021 року громадяни не перебували.