Про роботу зі зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію у 2025 році

Головне управління Держгеокадастру у Волинській області у щоденній роботі вживає заходів щодо забезпечення права громадян на звернення у письмовому вигляді, на особистому прийомі, шляхом використання електронної пошти для написання електронних звернень, тощо. Зазначена діяльність спрямована на вирішення порушених проблем та задоволення вимог заявників у терміни, визначені чинним законодавством.

Громадянам гарантується можливість подавати звернення:

- в паперовому вигляді поштою на адресу ГУ (43006, м. Луцьк, вул. Винниченка, 67, 4 поверх)
- в електронному вигляді за електронною адресою: volyn@land.gov.ua

Так, за 2025 рік **від громадян до Головного управління надійшло 1096 звернень** з актуальних питань, які переважно стосувалися надання копій державних актів на землю, довідок щодо видачі сертифікатів на земельну частку (пай) з метою оформлення або переоформлення права власності, ведення Державного земельного кадастру, отримання копій документації із землеустрою для внесення відомостей до ДЗК та їх виправлення. Також громадяни зверталися щодо вартості земельної частки (паю), нормативної грошової оцінки земельної ділянки, дотримання вимог земельного законодавства, порушення правил добросусідства та перевірки законності приватизації земель, надання роз'яснень чинного земельного законодавства України.

За каналами надходження звернення розподілилися так:

- через Урядовий контактний центр – 2
- під час особистого прийому керівництвом Головного управління – 14
- через гарячу лінію Держгеокадастру – 10
- поштовими відправленнями, через уповноважену особу або подані громадянами особисто – 1070

За видами звернень до Головного управління надійшло:

- пропозицій (зауважень) –0
- заяв (клопотань) – 1093
- скарг – 3

За ознакою надходження протягом 2025 року було:

- первинних – 1087
- повторних – 8
- дублетних – 1

Найчастіше причиною повторних звернень є виникнення у заявників додаткових питань щодо отриманих відповідей. З метою запобігання надходженню повторних звернень фахівцями Головного управління Держгеокадастру у Волинській області у межах компетенції надаються ґрунтовні відповіді.

Крім цього надійшло 70 запитів на публічну інформацію. Поряд із цим фіксуються випадки надходження документів, розгляд яких не належить до повноважень Головного управління Держгеокадастру у Волинській області. Такі звернення та запити оперативно пересилаються Головним управлінням за належністю. Ця тенденція пов'язана з необізнаністю громадян у сфері функціональних повноважень та завдань Головного управління.

З метою ознайомлення громадян з діяльністю Головного управління та підвищення якості роботи зі зверненнями та запитами, на офіційному вебсайті Головного управління Держгеокадастру у Волинській області регулярно оновлюється інформація. Зокрема, оприлюднюються матеріали щодо напрямів діяльності установи та галузевих нововведень. Також на вебресурсі доступні контакти відповідальних осіб, розпорядок роботи та номери телефонів гарячої лінії, роз'яснення з актуальних питань, посилання на інформаційні сервіси та ресурси.

Звернення громадян, які не потребують додаткового вивчення та перевірок, розглядаються і вирішуються у термін не більше п’ятнадцяти днів від дня їх отримання. У свою чергу, запити на публічну інформацію опрацьовуються у визначений законодавством строк – не більше п’яти робочих днів. Спеціально визначеним підрозділом постійно ведеться моніторинг строків виконання документів. Також із працівниками Головного управління проводиться регулярна роз’яснювальна робота щодо недопущення порушень термінів розгляду документів та дотримання вимог чинного законодавства.

Головне управління постійно вживає заходів для оперативного вирішення проблемних питань громадян. Зокрема, відповідно до затверджених графіків, керівництвом установи, а також керівниками та працівниками структурних підрозділів забезпечено регулярне проведення особистих прийомів.

На всі звернення та запити надано вичерпні роз’яснення й консультації у строки, передбачені чинним законодавством.