ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Державної установи «Центр пробації»
___ _____ 2026 № ___

Порядок
організації особистого прийому громадян у Державній установі «Центр пробації»

Цей Порядок визначає основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян у Державній установі «Центр пробації».

Порядок розроблено відповідно до наказу Міністерства юстиції України від 15.02.2017 № 388/5 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління» (зі змінами).

1. Директор Державної установи «Центр пробації», перший заступник директора Державної установи «Центр пробації», заступники директора Державної установи «Центр пробації» проводять особистий прийом громадян.

Особистий прийом громадян директором Державної установи «Центр пробації», першим заступником директора Державної установи «Центр пробації», заступниками директора Державної установи «Центр пробації» здійснюється лише за попереднім записом у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян, затвердженим в установленому порядку.

2. У разі відсутності директора Державної установи «Центр пробації», першого заступника директора Державної установи «Центр пробації», заступників директора Державної установи «Центр пробації» особистий прийом громадян здійснюють уповноважені ними посадові особи.

3. Першочергово здійснюється прийом осіб з інвалідністю, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

4. Особлива увага приділяється розв’язанню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім’ї, учасники АТО, внутрішньо переміщені особи, одинокі матері (батьки) та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

5. Попередній запис на особистий прийом до керівництва Державної установи «Центр пробації» здійснюється працівником відділу документального

забезпечення та контролю за електронною адресою: shtab@probation.gov.ua та телефоном: (044) 206 45 61.

6. Під час попереднього запису на особистий прийом з'ясовуються прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи державних органів він звертався і яке було прийнято рішення, визначається посадова особа чи державний орган, до компетенції якої (якого) належить вирішення питання, порушеного заявником, вивчаються документи, інші матеріали, що подаються заявником для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, якщо такі відомості не стосуються звернення.

7. Прийом громадян у дні, не визначені графіком особистого прийому, здійснюється працівниками відділу документального забезпечення та контролю без попереднього запису з понеділка по п’ятницю протягом робочого дня.

8. Відділ документального забезпечення та контролю, відповідальний за організацію особистого прийому, складає списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівництва Державної установи «Центр пробації». Матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, передаються для вивчення та опрацювання до структурних підрозділів Державної установи «Центр пробації» відповідно до їх компетенції.

9. Структурні підрозділи Державної установи «Центр пробації» надають інформацію про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян відділу документального забезпечення та контролю, відповідальному за організацію особистого прийому.

10. За день до проведення особистого прийому списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом, подаються посадовій особі, яка здійснюватиме особистий прийом.

9. Забороняється відмова громадянинові у записі на особистий прийом з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови тощо

Особи, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, мають таке саме право на особистий прийом, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

10. Під час особистого прийому громадянин зобов'язаний пред'явити документ, що посвідчує його особу. У разі відсутності такого документа або відмови його пред'явити громадянин не допускається до особистого прийому.

Під час особистого прийому громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими

громадянами і мають документи, що посвідчують їхні особи та підтверджують повноваження.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

11. Під час особистого прийому громадян відомості щодо кожного заявника вносяться до журналу обліку особистого прийому громадян у Державній установі «Центр пробації».

Посадова особа під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає обґрунтоване роз'яснення відповідно до чинного законодавства та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності). Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься до журналу обліку особистого прийому громадян у Державній установі «Центр пробації».

12. Для забезпечення кваліфікованого роз'яснення поставлених питань посадова особа, яка здійснює особистий прийом, може залучати до їх розгляду працівників структурних підрозділів Державної установи «Центр пробації» або одержувати від них необхідну інформацію у порядку, визначеному законодавством.

13. Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати такого розгляду громадянинові за його бажанням надається усна або письмова відповідь.

14. У разі якщо заявник після проведення особистого прийому не вимагає письмової відповіді, вона не надається, про що робиться відмітка у журналі обліку особистого прийому громадян у Державній установі «Центр пробації».

15. Відповідь на звернення, подане під час особистого прийому громадян директором Державної установи «Центр пробації», першим заступником директора Державної установи «Центр пробації», заступниками директора Державної установи «Центр пробації», надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом, у разі її відсутності – посадової особи, яка виконує її обов'язки.

16. Звернення, подані під час особистого прийому громадян у Державній установі «Центр пробації», невідкладно передаються для реєстрації.