



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

**П Р И К А З**

*18 июля 2016 года*

*852-пр*

№ \_\_\_\_\_

г. Ставрополь

Об утверждении административного регламента предоставления министерством образования и молодежной политики Ставропольского края государственной услуги «Содействие развитию добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Ставропольского края от 25 июля 2011 г. № 295-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций» и приказом министерства экономического развития Ставропольского края от 01 июня 2011 г. №173/од «Об утверждении перечня государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Ставропольского края и перечней государственных контрольных (надзорных) функций, исполняемых органами исполнительной власти Ставропольского края».

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления министерством образования и молодежной политики Ставропольского края государственной услуги «Содействие развитию добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи».

2. Признать утратившим силу приказ министерства образования и молодежной политики Ставропольского края от 08 октября 2014 г. № 987-пр «Об утверждении административного регламента предоставления министерством образования и молодежной политики Ставропольского края

государственной услуги «Содействие развитию добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра – начальника отдела молодежной политики министерства Донецкого Д.С.

4. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Первый заместитель министра



Н.А. Лаврова

Приложение  
к приказу министерства  
образования и молодежной  
политики Ставропольского  
края  
«18» июля 2016 г. № 852-пр

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
предоставления министерством образования и молодежной политики  
Ставропольского края государственной услуги «Содействие развитию  
добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи»

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования Административного регламента**

1. Административный регламент предоставления министерством образования и молодежной политики Ставропольского края государственной услуги «Содействие развитию добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи» (далее соответственно – министерство, государственная услуга, Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий министерства, порядок взаимодействия между его структурными подразделениями и должностными лицами с заявителями, указанными в пункте 2 настоящего Административного регламента.

**Круг заявителей**

2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются граждане Российской Федерации в возрасте от 14 до 30 лет, проживающие на территории Ставропольского края (далее - заявители).

**Требования к порядку информирования о предоставлении  
государственной услуги**

3. Место нахождения министерства: г. Ставрополь, улица Ломоносова, д. 3.

График работы должностного лица министерства, ответственного за предоставление государственной услуги: понедельник – пятница с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00; суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефон приемной министерства: 8 (8652) 37-23-60.

4. Информация о месте нахождения и графике работы министерства, а также о порядке предоставления государственной услуги и перечне документов, необходимых для ее получения, размещается:

в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте министерства [www.stavminobr.ru](http://www.stavminobr.ru), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru));

на информационных стендах, размещаемых в министерстве.

5. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги и сведений о ходе предоставления государственной услуги (далее – информация) заявители обращаются:

лично в министерство по адресу: г. Ставрополь, улица Ломоносова, д. 3, каб. 219, а для маломобильных групп граждан каб. 109.

устно по телефонам министерства: (8652) 37-23-60, 37-31-03;

в письменной форме путем направления почтовых отправок в министерство по адресу: 355025, г. Ставрополь, улица Ломоносова, д. 3, каб.219;

посредством направлений письменных обращений в министерство по факсу по следующим номерам: 8 (8652) 37-23-94;

в форме электронного документа:

с использованием электронной почты в министерство по адресу: [info@stavminobr.ru](mailto:info@stavminobr.ru);

с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет путем направления обращений на официальный сайт министерства [www.stavminobr.ru](http://www.stavminobr.ru), в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и государственную информационную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)) (в личные кабинеты пользователей).

Информация предоставляется бесплатно.

6. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления государственной услуги (далее – информирование) являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость изложения информации;

полнота предоставления информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

7. Предоставление информации осуществляется в виде: индивидуального информирования заявителей; публичного информирования заявителей.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;  
письменного информирования.

8. Индивидуальное устное информирование заявителей обеспечивается должностным лицом министерства, ответственным за предоставление государственной услуги (далее – специалист).

9. При индивидуальном устном информировании лично время ожидания заявителя не должно превышать 15 минут.

На индивидуальное устное информирование лично каждого заявителя специалист выделяет не более 10 минут.

При индивидуальном устном информировании по телефону ответ на телефонный звонок специалист начинает с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, своей фамилии, имени, отчестве и должности. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

При устном обращении заявителя специалист дает ответ на поставленные вопросы самостоятельно.

При невозможности специалиста самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме или в форме электронного документа, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования, либо переадресовать (перевести) телефонный звонок на заместителя министра, либо сообщить телефонный номер, по которому можно получить интересующую заявителя информацию.

Специалист должен:

корректно и внимательно относиться к заявителям;

во время телефонного разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка по другому телефонному аппарату;

в конце информирования кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

Специалист не вправе осуществлять информирование заявителей, выходящее за рамки информирования от стандартных процедур и условий оказания государственной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальное решение заявителя.

10. Индивидуальное письменное информирование заявителей осуществляется путем направления заявителю ответа в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении заявителя, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении заявителя, в срок, не превышающий 15 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

При индивидуальном письменном информировании ответы на письменные обращения заявителей делаются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

- ответы на поставленные вопросы;
- должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ;
- фамилию и инициалы исполнителя;
- номер телефона исполнителя.

11. Публичное информирование заявителей проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, а также путем размещения информационных материалов с использованием информационно - телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте министерства [www.stavminobr.ru](http://www.stavminobr.ru), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)) и на информационных стендах, размещаемых в министерствах.

12. На информационных стендах, размещаемых в министерстве в местах предоставления государственной услуги, размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии следующие информационные материалы:

исчерпывающая информация о порядке предоставления государственной услуги в виде блок-схемы предоставления государственной услуги (далее – блок-схема) (приложение 1 к настоящему Административному регламенту);

извлечения из настоящего Административного регламента (полная версия в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте министерства [www.stavminobr.ru](http://www.stavminobr.ru);

исчерпывающий перечень органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, организаций, в которые необходимо обратиться заявителю, с описанием конечного результата обращения в каждый из указанных органов (организаций), а также последовательность их посещения (при наличии);

местонахождение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и электронной почты органов, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления государственной услуги (при наличии);

номера кабинетов, в которых предоставляются государственные услуги, фамилии, имена, отчества и должности соответствующих должностных лиц;

перечень документов, направляемых заявителем в министерство, и требования к этим документам;

формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц министерства, предоставляющих государственную услугу.

13. В информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещаются следующие информационные материалы:

13.1. на официальном сайте министерства [www.stavminobr.ru](http://www.stavminobr.ru):

полное наименование и полный почтовый адрес министерства;

справочные телефоны, по которым можно получить информацию по порядку предоставления государственной услуги;

адреса электронной почты министерства и его структурных подразделений;

текст настоящего Административного регламента с блок-схемой, отображающей алгоритм прохождения административных процедур;

полная версия информационных материалов, содержащихся на информационных стендах, размещаемых в министерстве в местах предоставления государственной услуги;

13.2. в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)):

полное наименование, полный почтовый адрес и график работы министерства;

справочные телефоны, по которым можно получить информацию по порядку предоставления государственной услуги;

адреса электронной почты;

порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о результатах предоставления государственной услуги.

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Наименование государственной услуги

14. Наименование государственной услуги – содействие развитию добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи.

## Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

15. Государственная услуга предоставляется министерством образования и молодежной политики Ставропольского края.

16. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утверждаемый нормативным правовым актом Ставропольского края.

## Результат предоставления государственной услуги

17. Результатом предоставления государственной услуги является:  
выдача заявителю «Личной книжки волонтера»;  
выдача выписки из базы данных о возможных вариантах добровольческой (волонтерской) деятельности;  
отказ в предоставлении государственной услуги с направлением заявителю уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причины отказа.

## Срок предоставления государственной услуги

18. Решение по вопросу о выдаче «Личной книжки волонтера» или об отказе в выдаче такой книжки принимается в течение 10 рабочих дней со дня регистрации документов, предусмотренных пунктом 21 настоящего Административного регламента.

Решение по вопросу о выдаче выписки из базы данных о добровольческой (волонтерской) деятельности или об отказе в выдаче такой выписки принимается в течение 10 рабочих дней со дня регистрации документов, предусмотренных пунктом 21 настоящего Административного регламента.

19. Срок выдачи заявителю «Личной книжки волонтера» и (или) выписки из базы данных о возможных вариантах добровольческой (волонтерской) деятельности, являющихся результатами предоставления государственной услуги, составляет 1 рабочий день.

Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации  
и нормативных правовых актов Ставропольского края,  
регулирующих предоставление государственной услуги

20. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Федеральный закон от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Собрание законодательства Российской Федерации», 11.04.2011, № 15, ст. 2036);

Федеральный закон от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений» («Собрание законодательства Российской Федерации», 03.07.1995, № 27, ст. 2503, «Российская газета», 04.07.1995, № 127);

Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях» («Собрание законодательства Российской Федерации», 14.08.1995, № 33, ст. 3340, «Российская газета», 17.08.1995, № 159);

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» («Собрание законодательства Российской Федерации», 07.05.2012, № 79, ст. 2338, «Российская газета», 09.05.2012, №102);

постановление Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства Российской Федерации», 18.07.2011, № 29, ст. 4479);

постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. №852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», 31.08.2012, № 5873);

Закон Ставропольского края от 28 июля 2005 г. № 40-кз «О молодежной политике в Ставропольском крае» («Ставропольская правда», 08.08.2005, № 169, «Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края», 2005, № 20, ст. 4852);

Постановление Правительства Ставропольского края от 25 июля 2011 г. № 295-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных

регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций» («Ставропольская правда», 03.08.2011, № 183);

постановление Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края» («Ставропольская правда», 23.11.2013, № 316-317);

постановление Губернатора Ставропольского края от 20 ноября 2013 г. № 421-п «Об утверждении Положения о министерстве образования и молодежной политики Ставропольского края» («Ставропольская правда», 23.11.2013, № 316-317),

а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.

Исчерпывающий перечень документов,  
необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами  
Российской Федерации и нормативными правовыми актами  
Ставропольского края для предоставления государственной услуги и услуг,  
необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги,  
подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем,  
в том числе в электронной форме, порядок их представления

21. Для получения государственной услуги заявителю необходимо представить следующие документы:

заявление о выдаче «Личной книжки волонтера» по форме согласно приложению 2 к настоящему Административному регламенту;

заявление о выдаче выписки из базы данных о возможных вариантах добровольческой (волонтерской) деятельности по форме согласно приложению 4 к настоящему Административному регламенту;

копия паспорта;

цветная, официальная фотография размером 3x4;

согласие родителя (опекуна) на осуществление несовершеннолетним гражданином добровольческой (волонтерской) деятельности по форме согласно приложению 3 к настоящему Административному регламенту (прилагается в случае, если заявитель является несовершеннолетним).

подавая заявления для предоставления государственной услуги, заявитель дает согласие на обработку своих персональных данных в целях предоставления услуги.

22. Формы заявлений заявитель может получить:  
непосредственно в министерстве по адресу: г. Ставрополь, ул. Ломоносова, 3;

с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте министерства [www.stavminobr.ru](http://www.stavminobr.ru), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru));

в информационно-правовой системе «Консультант Плюс».

23. Документы, предусмотренные пунктом 21 настоящего Административного регламента, представляются в министерство.

Представляемые заявителем документы, предусмотренные пунктом 21 настоящего Административного регламента, должны быть:

надлежащим образом оформлены;

не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

четко и разборчиво напечатаны (написаны) синими или черными чернилами, в тексте документа не допускаются подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, нерасшифрованные сокращения, исправления, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного лица. Исполнение документов карандашом не допускается.

Документы, предусмотренные пунктом 21 настоящего Административного регламента, в электронной форме представляются заявителем в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

Ответственность за достоверность и полноту предъявляемых документов, являющихся необходимыми для предоставления государственной услуги, возлагается на заявителя.

24. Заявитель имеет право представить документы, предусмотренные пунктом 21 настоящего Административного регламента:

лично в министерство по адресу: г. Ставрополь, ул. Ломоносова, 3;

через уполномоченного представителя при наличии у него доверенности в министерство по адресу: г. Ставрополь, ул. Ломоносова, 3;

путем направления почтовых отправлений в министерство по адресу: 355003, г. Ставрополь, ул. Ломоносова, 3;

путем направления документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте министерства [www.stavminobr.ru](http://www.stavminobr.ru), в федеральной государственной информационной системе

ме «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

25. Нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрено представление заявителем документов, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги.

#### Указание на запрет требовать от заявителей

26. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителей:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти края, предоставляющих государственные услуги, иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

#### Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

27. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

представление неполного комплекта документов, предусмотренных пунктом 21 настоящего Административного регламента;

представление документов, не соответствующих требованиям, предусмотренным пунктом 23 настоящего Административного регламента.

**Исчерпывающий перечень оснований  
для приостановления предоставления государственной услуги**

28. Основания для приостановления предоставления государственной услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрены.

**Исчерпывающий перечень оснований  
для отказа в предоставлении государственной услуги**

29. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги является несоответствие заявителя требованиям, предъявляемым настоящим Административным регламентом к кругу заявителей.

Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

30. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрены.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

31. Предоставление государственной услуги является бесплатным.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

32. Максимальное время ожидания заявителя в очереди для подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме

33. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги составляет 15 минут.

34. Заявление для предоставления государственной услуги регистрируется специалистом министерства по адресу: г. Ставрополь, ул. Ломоносова, 3, каб. 219.

35. Письменное обращение заявителя о получении информации о порядке предоставления государственной услуги и сведений о ходе предоставления государственной услуги регистрируется уполномоченным на это специалистом министерства по адресу: г. Ставрополь, ул. Ломоносова, 3.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

36. Помещения должны иметь места для ожидания и приема заявителей, оборудованные столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, санитарно-технические помещения (санузел) с учетом доступа инвалидов-колясочников.

Места ожидания и приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов.

37. Помещения должны соответствовать санитарно - эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности, должны обеспечивать беспрепятственный доступ для маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

Помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов должны размещаться в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, размещенной на информационных стендах или в информационных электронных терминалах, должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

Должно быть обеспечено дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

38. Рабочее место специалиста, ответственного за предоставление государственной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления государственной услуги и организовать предоставление государственной услуги в полном объеме.

39. Специалисты, осуществляющие прием, обеспечиваются личным нагрудным бейджем (настольной табличкой) с указанием должности, фамилии, имени и отчества специалиста.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения заявителей.

40. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационных стендах в холле министерства для ожидания и приема заявителей (устанавливаются в удобном для заявителей месте), а также в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте министерства [www.stavminobr.ru](http://www.stavminobr.ru), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)).

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

#### Показатели доступности и качества государственной услуги

41. Показателем доступности при предоставлении государственной услуги являются:

- возможность получать необходимую информацию и консультации, касающиеся рассмотрения документов, указанных в пункте 21 настоящего Административного регламента;

- беспрепятственный доступ к месту предоставления государственной услуги для маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

42. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

1) своевременное рассмотрение документов, указанных в пункте 21 настоящего Административного регламента, в случае необходимости - с участием заявителя;

2) удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги;

3) оперативность вынесения решения по итогам рассмотрения документов, указанных в пункте 21 настоящего Административного регламента.

43. В процессе предоставления государственной услуги заявитель вправе обращаться в министерство по мере необходимости, в том числе за получением информации о ходе предоставления государственной услуги, лично, по почте или с использованием информационно-коммуникационных технологий.

44. К показателям доступности и качества государственной услуги относятся:

1) своевременность (Св):

$$Св = Ср / Вр \times 100\%, \text{ где}$$

Ср – срок, установленный настоящим Административным регламентом;

Вр – время, фактически затраченное на предоставление государственной услуги.

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям настоящего Административного регламента;

2) доступность (Дос):

$$Дос = Дэл + Динф, \text{ где}$$

Дэл – возможность подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в электронном виде:

Дэл = 35% при наличии возможности подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в электронном виде;

Дэл = 0% при отсутствии возможности подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в электронном виде;

Динф – доступность информации о порядке предоставления государственной услуги:

Динф = 65%, если информация о порядке предоставления государственной услуги размещена с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет (40%), на информационных стендах (20%) и есть доступный для заявителей раздаточный материал (5%);

Динф = 0%, если для получения информации о порядке предоставления государственной услуги необходимо пользоваться другими способами получения информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе самостоятельно изучать нормативные правовые акты;

3) качество (Кач):

Кач = Кобслуж + Квзаим + Кпрод, где

Кобслуж – качество обслуживания при предоставлении государственной услуги:

Кобслуж = 20%, если специалист, предоставляющий государственную услугу, корректен, доброжелателен, дает подробные и доступные разъяснения;

Кобслуж = 0%, если специалист, предоставляющий государственную услугу, некорректен, недоброжелателен, не дает подробных и доступных разъяснений;

Квзаим – количество взаимодействий заявителя со специалистом, предоставляющим государственную услугу:

Квзаим = 50% при отсутствии в ходе предоставления государственной услуги взаимодействия заявителя со специалистом, предоставляющим государственную услугу;

Квзаим = 40% при наличии в ходе предоставления государственной услуги одного взаимодействия заявителя со специалистом, предоставляющим государственную услугу;

Квзаим = 20% при наличии в ходе предоставления государственной услуги более одного взаимодействия заявителя со специалистом, предоставляющим государственную услугу;

Кпрод – продолжительность взаимодействия со специалистом, предоставляющим государственную услугу:

Кпрод = 30% при взаимодействии заявителя со специалистом, предоставляющим государственную услугу, в течение сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом;

Кпрод = минус 1% за каждые 5 минут взаимодействия заявителя со специалистом, предоставляющим государственную услугу, сверх сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

Значение показателя 100% говорит о том, что предоставление государственной услуги осуществляется в строгом соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) удовлетворенность (Уд):

$Уд = 100\% - Кобж / Кзаяв \times 100\%$ , где

Кобж – количество обжалований при предоставлении государственной услуги;

Кзаяв – количество заявителей.

Для осуществления контроля качества и доступности предоставления государственной услуги, определения обобщенных показателей за определенный промежуток времени необходимо сумму показателей по каждому заявителю разделить на количество заявителей.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности  
предоставления государственной услуги  
в электронной форме

45. При предоставлении государственной услуги обеспечивается возможность заявителя с использованием информационно - телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте министерства [www.stavminobr.ru](http://www.stavminobr.ru), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru)):

получать информацию о порядке предоставлении государственной услуги и сведений о ходе предоставления государственной услуги;

предоставлять документы, необходимые для получения государственной услуги, в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

В случае подачи заявления в форме электронного документа с использованием Единого портала используется простая электронная подпись.

Обеспечение информирования заявителя о ходе рассмотрения заявления, поданного в форме электронного документа с использованием Единого

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

46. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) предоставление заявителю информации и обеспечение доступа к сведениям о государственной услуге;
- 2) прием и регистрация документов;
- 3) проверка документов;
- 4) выдача «Личной книжки волонтера» и (или) выдача выписки из базы данных о возможных вариантах добровольческой (волонтерской) деятельности.

Блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур, приводится в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

Предоставление заявителю информации и обеспечение доступа к сведениям о государственной услуге

47. В целях предоставления заявителю информации и обеспечение доступа к сведениям о государственной услуге должностное лицо министерства, ответственное за предоставление государственной услуги обеспечивает подготовку информационных материалов по государственной услуге, из размещение и актуализацию:

в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте министерства [www.stavminobr.ru](http://www.stavminobr.ru);

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))

в государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» ([www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru));

на информационных стендах, размещаемых в министерстве.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги определены пунктами 3 - 13 настоящего Административного регламента.

Прием и регистрация документов

48. Основанием для начала административной процедуры является поступление в министерство заявления и документов в соответствии с пунктом 23 настоящего Административного регламента.

Содержание административной процедуры включает в себя прием, регистрацию заявления и документов, оформление копий документов, оформление и выдачу расписки о приеме заявления и документов.

Указанная административная процедура выполняется специалистом министерства, ответственным за предоставление государственной услуги.

Результатом административной процедуры является выдача Заявителю расписки о приеме заявления и документов.

Расписка о приеме заявления и документов передается лично заявителю или его представителю в ходе приема документов или направляется по адресу, указанному им в заявлении либо по адресу электронной почты, в случае если документы направлены в электронной форме.

49. Специалист устанавливает, что:

представлен полный или неполный комплект документов;

представленные документы соответствуют или не соответствуют требованиям, предусмотренным пунктом 23 настоящего Административного регламента.

50. В случае установления оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 27 настоящего Административного регламента, специалист возвращает документы заявителю с приложением уведомления об отказе в приеме документов с указанием причины отказа по форме согласно приложению 6 к настоящему Административному регламенту.

Если причины отказа в приеме документов, предусмотренные пунктом 27 настоящего Административного регламента, могут быть устранены заявителем в ходе приема документов, специалист предоставляет заявителю возможность для их устранения.

51. В случае установления отсутствия оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 27 настоящего Административного регламента, специалист:

регистрирует документы в журнале регистраций, листы которого должны быть пронумерованы;

готовит в двух экземплярах уведомление о приеме документов по форме согласно приложению 5 к настоящему Административному регламенту, один экземпляр прикладывает к документам, а второй экземпляр передает заявителю.

52. Максимальный срок выполнения административной процедуры по приему и регистрации документов составляет 15 минут.

53. Результатом выполнения административной процедуры является:

прием и регистрация документов с направлением заявителю уведомления о приеме документов;

отказ в приеме документов с направлением заявителю уведомления об отказе в приеме документов с указанием причины отказа.

Результат административной процедуры передается заявителю лично в ходе приема документов или направляется по адресу, указанному заявителем.

54. Способом фиксации результата административной процедуры является оформление на бумажном носителе уведомления о приеме документов или уведомления об отказе в приеме документов с указанием причины отказа.

### Проверка документов

55. Основанием для начала административной процедуры является прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

56. Специалист по результатам проверки документов в случае установления основания для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренного пунктом 29 настоящего Административного регламента, готовит в двух экземплярах уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причины отказа по форме согласно приложению 7 к настоящему Административному регламенту, подписывает его, один экземпляр направляет заявителю, а второй прикладывает к документам.

57. В случае отсутствия основания для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренного пунктом 29 настоящего Административного регламента, специалист:

оформляет и выдает заявителю лично под роспись «Личную книжку волонтера» по форме согласно приложению 8 к настоящему Административному регламенту и (или) выписку из базы данных о возможных вариантах добровольческой (волонтерской) деятельности по форме согласно приложению 9 к настоящему Административному регламенту;

вносит в журнал выдачи «Личной книжки волонтера», листы которого должны быть пронумерованы, запись о выдаче «Личной книжки волонтера»;

готовит в двух экземплярах выписку из базы данных о возможных вариантах добровольческой (волонтерской) деятельности, подписывает ее, один экземпляр направляет заявителю, а второй прикладывает к документам.

58. Максимальный срок выполнения административной процедуры по проверке документов составляет 10 рабочих дней.

Выдача «Личной книжки волонтера» и (или) выдача выписки из базы данных о возможных вариантах добровольческой (волонтерской) деятельности

59. Результатом выполнения административной процедуры является: выдача «Личной книжки волонтера» и (или) выдача выписки из базы данных о возможных вариантах добровольческой (волонтерской) деятельности;

отказ в предоставлении государственной услуги с направлением заявителю уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причины отказа.

Результат административной процедуры передается заявителю лично под роспись, о выдаче «Личной книжки волонтера» вносится запись в журнал выдачи «Личной книжки волонтера», уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причины отказа передается заявителю лично или направляется по адресам, указанным заявителем.

60. Способом фиксации результата административной процедуры является оформление на бумажном носителе «Личной книжки волонтера», выписки из базы данных о возможных вариантах добровольческой (волонтерской) деятельности или уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причины отказа, а также внесение записи о выдаче «Личной книжки волонтера» в журнал выдачи «Личной книжки волонтера».

#### IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

##### 61. Текущий контроль за:

полнотой, доступностью и качеством предоставления государственной услуги осуществляется заместителем министра – начальником отдела молодежной политики министерства образования и молодежной политики Ставропольского края путем проведения выборочных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего Административного регламента и опроса мнения заявителей;

соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, сроками рассмотрения документов, осуществляется уполномоченным на это сотрудником министерства образования и молодежной политики Ставропольского края постоянно путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края.

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

62. Последующий контроль за исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется посредством проведения проверок за соблюдением последовательности административных действий, определенных административными процедурами, соблюдением сроков, проверки полноты, доступности и качества предоставления государственной

услуги, выявлением и устранением нарушений прав заявителей, рассмотрением принятия решений и подготовкой ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц министерства.

Периодичность осуществления последующего контроля составляет один раз в три года.

63. Для проведения проверки в министерстве формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии, секретарем комиссии всеми членами комиссии, участвующими в проверке.

64. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годового плана работы министерства) и внеплановыми (осуществляться на основании приказов министерства). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

65. В любое время с момента регистрации документов заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися его рассмотрения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

66. Должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за полноту и качество предоставления государственной услуги, за соблюдение и исполнение положений настоящего Административного регламента и правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за исполнение административных процедур, закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Ставропольского края.

В случае выявления нарушения прав обратившихся заявителей, порядка и сроков рассмотрения запросов заявителей, утрату документов заявителей, виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством о государственной гражданской службе.

67. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций не предусмотрен.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования  
решений и действий (бездействия) министерства,  
а также должностных лиц, государственных гражданских служащих

68. Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем:

на имя Губернатора Ставропольского края, в случае если обжалуются решения министра образования и молодежной политики Ставропольского края, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя;

в министерство в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) министерства и его должностного лица, гражданского служащего в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя.

69. В случае подачи жалобы уполномоченным представителем заявителя представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

70. Жалоба в электронном виде подается заявителем на имя Губернатора Ставропольского края посредством использования официального сайта Губернатора Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

71. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем в министерство, посредством использования:

официального информационного Интернет-портала органов государственной власти Ставропольского края;

официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края»;

электронной почты министерства.

72. Жалоба в электронном виде также может быть подана заявителем посредством использования портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими

государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими.

73. В случае если жалоба подана заявителем или его уполномоченным представителем в министерство, должностному лицу, в компетенцию которых не входит ее рассмотрение, министерство, должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляют жалобу в орган исполнительной власти Ставропольского края, должностному лицу, уполномоченным на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информируют заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении его жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе исполнительной власти Ставропольского края, уполномоченном на ее рассмотрение, в аппарате Правительства Ставропольского края, в случае обжалования решения руководителя министерства.

74. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность должностного лица, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность гражданского служащего, замещающих должность в органе, предоставляющем государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба подается способом, предусмотренным пунктом 72 Административного регламента);

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) министерства и его должностного лица, гражданского служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) министерства и его должностного лица, гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

75. Жалоба, поступившая на имя Губернатора Ставропольского края, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в аппарате Правительства Ставропольского края в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

76. Жалоба, поступившая в министерство в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) министерства, и его должностного лица, гражданского служащего (далее - журнал). Форма и порядок ведения журнала определяются министерством.

77. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 68 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

78. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на официальный сайт Губернатора Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется аппаратом Правительства Ставропольского края.

79. Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты министерства и на официальный сайт министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», определяется министерством.

80. Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием Единого портала, осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием регионального портала, осуществляется оператором регионального портала в порядке, установленном Правительством Ставропольского края.

81. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края;

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края;

отказ министерства и его должностного лица, гражданского служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

### III. Порядок рассмотрения жалоб

82. Жалоба рассматривается:

Губернатором Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 68 Административного регламента;

министерством, в случае, предусмотренном абзацем третьим пункта 68 Административного регламента.

83. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

84. Министерство обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями и столами (стойками);

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, гражданских служащих посредством размещения такой информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале и региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

85. Жалоба рассматривается в сроки, установленные Федеральным законом.

86. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений в соответствии с частью 7 статьи 11 Федерального закона.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный мотивированный ответ.

При удовлетворении жалобы министерство принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

87. Письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее рабочего дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была подана способом, предусмотренным пунктом

72 Административного регламента, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования.

88. В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

сведения об органе, предоставляющем государственную услугу, и его должностном лице, гражданском служащем, решения или действия (бездействие) которых обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое решение по жалобе;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, в случае признания жалобы обоснованной;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

89. Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается:

Губернатором Ставропольского края или по его поручению иным уполномоченным им должностным лицом в случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 68 Административного регламента;

должностным лицом министерства.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы в электронном виде подписывается электронной подписью должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

90. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если жалоба признана необоснованной.

91. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, гражданского служащего, а также членов его семьи, на жалобу не дается ответ по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю по адресу электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным в жалобе, о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

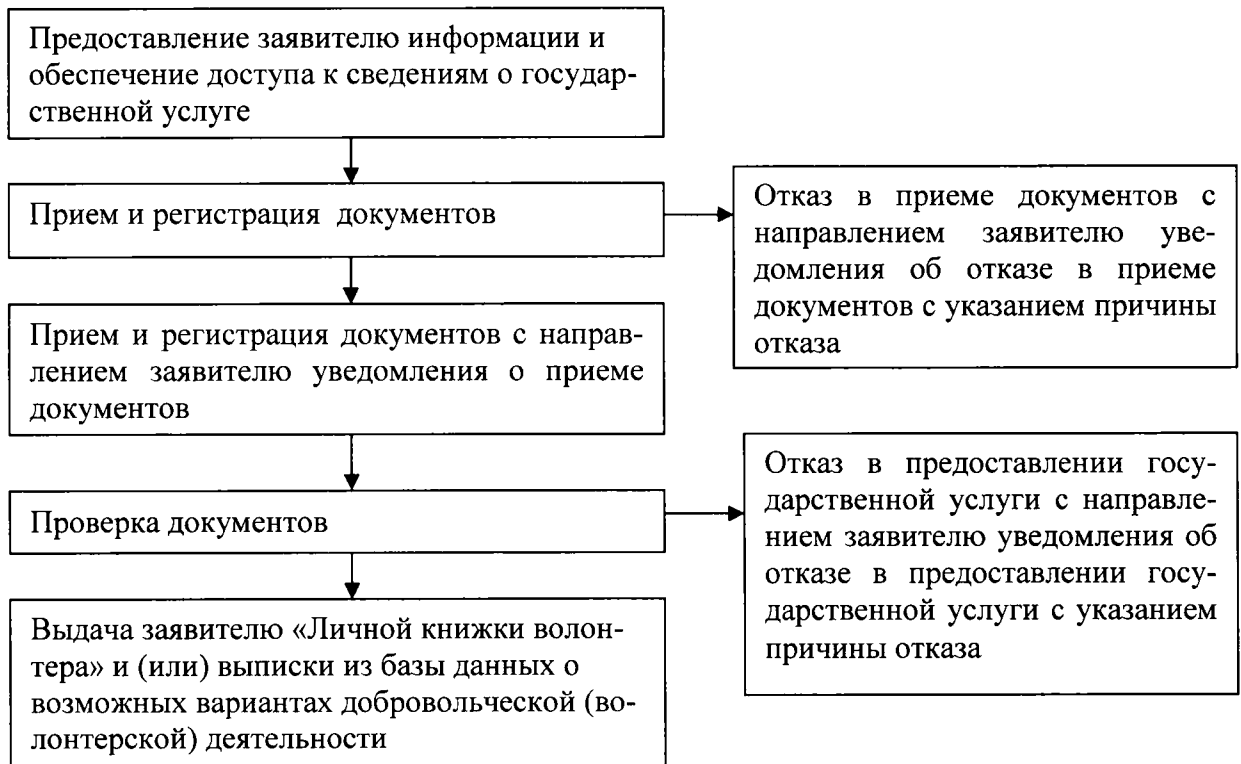
В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в министерство, и его должностному лицу, гражданскому служащему, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

## Приложение 1

к Административному регламенту предоставления министерством образования и молодежной политики Ставропольского края государственной услуги «Содействие развитию добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи»

### БЛОК-СХЕМА

предоставления министерством образования и молодежной политики Ставропольского края государственной услуги «Содействие развитию добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи»



## Приложение 2

к Административному регламенту  
предоставления министерством  
образования и молодежной  
политики Ставропольского края  
государственной услуги  
«Содействие развитию  
добровольческой (волонтерской)  
деятельности молодежи»

### БЛАНК ЗАЯВЛЕНИЯ

Министру образования и молодежной политики  
Ставропольского края

\_\_\_\_\_  
ФИО заявителя

\_\_\_\_\_  
число, месяц и год рождения

\_\_\_\_\_  
адрес регистрации

\_\_\_\_\_  
паспорт: серия, номер, кем и когда выдан

\_\_\_\_\_  
образование, профессия

\_\_\_\_\_  
наименование учебного заведения

\_\_\_\_\_  
контактный телефон

### ЗАЯВЛЕНИЕ о выдаче «Личной книжки волонтера»

Прошу выдать мне «Личную книжку волонтера», на основании присвоенного на сайте [www.kdm26.ru](http://www.kdm26.ru) регистрационного номера \_\_\_\_\_ на основании следующих прилагаемых к заявлению документов:

1. \_\_\_\_\_ на \_\_\_ л. в 1 экз.;
2. \_\_\_\_\_ на \_\_\_ л. в 1 экз.;
3. \_\_\_\_\_ на \_\_\_ л. в 1 экз.

\_\_\_\_\_  
дата

\_\_\_\_\_  
подпись заявителя

### Приложение 3

к Административному регламенту  
предоставления министерством  
образования и молодежной  
политики Ставропольского края  
государственной услуги  
«Содействие развитию  
добровольческой (волонтерской)  
деятельности молодежи»

## БЛАНК СОГЛАСИЯ РОДИТЕЛЯ (ОПЕКУНА) НА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ ГРАЖДАНИНОМ ДОБРОВОЛЬЧЕСКОЙ (ВОЛОНТЕРСКОЙ) ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Министру образования и молодёжной политики  
Ставропольского края

\_\_\_\_\_  
ФИО заявителя

\_\_\_\_\_  
число, месяц и год рождения

\_\_\_\_\_  
адрес регистрации

\_\_\_\_\_  
паспорт: серия, номер, кем и когда выдан

\_\_\_\_\_  
контактный телефон

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, \_\_\_\_\_,  
Ф.И.О. заявителя

не возражаю против осуществления добровольческой деятельности моим  
сыном (дочерью, подопечным) \_\_\_\_\_

Ф.И.О. ребенка

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_.  
число, месяц, год рождения

Я оставляю за собой право отозвать свое согласие посредством  
предоставления письменного заявления

\_\_\_\_\_  
дата

\_\_\_\_\_  
подпись заявителя

## Приложение 4

к Административному регламенту  
предоставления министерством  
образования и молодежной  
политики Ставропольского края  
государственной услуги  
«Содействие развитию  
добровольческой (волонтерской)  
деятельности молодежи»

### БЛАНК ЗАЯВЛЕНИЯ

Министру образования и молодежной политики  
Ставропольского края

---

ФИО заявителя

---

число, месяц и год рождения

---

адрес регистрации

---

паспорт: серия, номер, кем и когда выдан

---

образование, профессия

---

наименование учебного заведения

---

номер Личной книжки волонтера

---

контактный телефон

### ЗАЯВЛЕНИЕ

о выдаче выписки из базы данных о возможных вариантах  
добровольческой (волонтерской) деятельности

Прошу выдать мне выписку из базы данных о возможных вариантах  
добровольческой (волонтерской) деятельности.

Результат предоставления услуги прошу:

- направить по почтовому адресу \_\_\_\_\_;
- направить по электронному адресу \_\_\_\_\_;
- выдать лично;
- выдать уполномоченному представителю \_\_\_\_\_.

---

дата

---

подпись заявителя

## Приложение 5

к Административному регламенту предоставления министерством образования и молодежной политики Ставропольского края государственной услуги «Содействие развитию добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи»

### ФОРМА

Бланк министерства  
образования и молодежной  
политики Ставропольского края

\_\_\_\_\_  
ФИО заявителя

\_\_\_\_\_  
адрес заявителя

Дата, исходящий номер

### УВЕДОМЛЕНИЕ

о приеме документов

Заявителем представлены:

№ п/п	Отметка о представленных документах (нужное отметить знаком – V)	Перечень представленных заявителем документов	Количество листов
1.		заявление о выдаче «Личной книжки волонтера»	
2.		заявление о выдаче выписки из базы данных о возможных вариантах добровольческой (волонтерской) деятельности	
3.		копия паспорта	
4.		цветная, официальная фотография размером 3x4	
5.		согласие родителя (опекуна) на осуществление несовершеннолетним гражданином добровольческой (волонтерской) деятельности, содержащее ФИО родителя (опекуна), его паспортные данные, дату написания согласия и подпись (прилагается в случае, если заявитель является несовершеннолетним)	

Порядковый номер записи в журнале регистрации – \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Должность специалиста,  
осуществляющего прием документов

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
расшифровка подписи

## Приложение 6

к Административному регламенту  
предоставления министерством  
образования и молодежной  
политики Ставропольского края  
государственной услуги  
«Содействие развитию  
добровольческой (волонтерской)  
деятельности молодежи»

### ФОРМА

Бланк министерства  
образования и молодежной  
политики Ставропольского края

Дата, исходящий номер

---

ФИО заявителя

---

адрес заявителя

### УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в приеме документов

Документы, предоставленные для получения государственной услуги «Содействие развитию добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи», возвращаются по следующим основаниям (нужное отметить знаком – V):

- заявителем представлен неполный комплект документов, предусмотренных пунктом 21 Административного регламента
- представленные документы не соответствуют требованиям, предусмотренным пунктом 23 Административного регламента

Вы вправе обжаловать принятое решение в досудебном (внесудебном) или судебном порядке.

---

Министр или  
заместитель министра

---

подпись

---

расшифровка подписи

## Приложение 7

к Административному регламенту  
предоставления министерством  
образования и молодёжной  
политики Ставропольского края  
государственной услуги  
«Содействие развитию  
добровольческой (волонтерской)  
деятельности молодежи»

### ФОРМА

Бланк министерства  
образования и молодёжной  
политики Ставропольского края

Дата, исходящий номер

---

ФИО заявителя

---

адрес заявителя

### УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в предоставлении государственной услуги

Вам отказывается в предоставлении государственной услуги «Содействие развитию добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи», по причине несоответствия требованиям, предъявляемым Административным регламентом к кругу заявителей.

Вы вправе обжаловать принятое решение в досудебном (внесудебном) или судебном порядке.

---

Министр или  
заместитель министра

---

подпись

---

расшифровка подписи

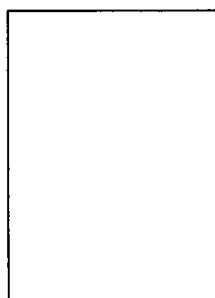
## Приложение 8

к Административному регламенту  
предоставления министерством  
образования и молодежной  
политики Ставропольского края  
государственной услуги  
«Содействие развитию  
добровольческой (волонтерской)  
деятельности молодежи»

### ФОРМА

#### Личная книжка волонтера

Фамилия \_\_\_\_\_  
Имя \_\_\_\_\_  
Отчество \_\_\_\_\_  
Дата рождения \_\_\_\_\_  
Уровень образования \_\_\_\_\_  
Дата выдачи книжки \_\_\_\_\_  
Регистрационный номер \_\_\_\_\_



Подпись министра образования  
и молодежной политики  
Ставропольского края \_\_\_\_\_  
М.П.

Подпись волонтера \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

#### Сведения о трудовом стаже волонтера

\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

№	Дата	Вид трудовой деятельности	Место работы	Количество часов	ФИО, должность, подпись и печать ответственного лица

## Приложение 9

к Административному регламенту предоставления министерством образования и молодежной политики Ставропольского края государственной услуги «Содействие развитию добровольческой (волонтерской) деятельности молодежи»

ФОРМА

### ВЫПИСКА

из базы данных о возможных вариантах добровольческой (волонтерской) деятельности

№ п/п	Возможные варианты добровольческой (волонтерской) деятельности	Период работы	Место работы	ФИО, должность и контактный телефон лица, ответственного за организацию добровольческой (волонтерской) деятельности
1	2	3	4	5
1				
<....>				

\_\_\_\_\_  
Министр или  
заместитель министра

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
расшифровка подписи