ПРОЕКТ



АДМИНИСТРАЦИЯ ОСТАШКОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018г. г. Осташков №\_\_\_\_\_

Об утверждении административного

регламента предоставления

муниципальной услуги

«Выдача волонтерских книжек»

Руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», приказом Комитета по делам молодежи Тверской области от 28.10.2015 №187 «О порядке выдачи личных волонтерских книжек волонтёра в Тверской области», постановлением Администрации Осташковского городского округа от 03.04.2018 г. № 482 «Об утверждении реестра муниципальных услуг Осташковского городского округа», постановлением Администрации Осташковского городского округа от 13.02.2018 г. №200 «Об утверждении положений об отделах Администрации Осташковского городского округа», Уставом Осташковского городского округа Тверской области, постановлением Администрации Осташковского городского округа от 24.04.2018г. № 606 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрации Осташковского городского округа», Администрация Осташковского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача волонтерских книжек» (Прилагается).
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Осташковский городской округ в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» и опубликовать в газете Осташковского района «Селигер»
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Осташковского городского округа Уткину С.Ю.

Глава Осташковского

городского округа А.А.Титов

Согласовано:

Управляющий делами Администрации

Осташковского городского округа О.А. Пузырева

Заместитель Главы Администрации

Осташковского городского округа С.Ю. Уткина

Руководитель отдела правового

обеспечения Администрации

Осташковского городского округа О.Г. Колосова

Руководитель отдела экономического

Развития, потребительского рынка

и предпринимательства Администрации

Осташковского городского округа О.Н. Илясова

Приложение
к [постановлению](#sub_0) Администрации
Осташковского городского округа
от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_2018 г. № \_\_\_\_

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

 **«Выдача волонтерских книжек»**

**Раздел 1. Общие положения**

 1.1.Административный регламент муниципальной услуги «Выдача волонтерских книжек» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги «Выдача волонтерских книжек»(далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2.Право на получение муниципальной услуги имеют молодые граждане в возрасте от 14 до 30 лет

 1.3. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Осташковского городского округа в лице отдела молодежи и туризма Администрации Осташковского городского округа.

 1.4.Сведения о месте нахождения и графике работы Администрации Осташковского городского округа:

|  |  |
| --- | --- |
| Место нахождения | 172735, Тверская обл., г. Осташков, Ленинский проспект, д. 46,помещение I (каб.№ 47)  |
|  График работы | понедельник - пятница с 8.30 до 17.30. перерыв на обед с 13.00 до 14.00. выходные дни - суббота и воскресенье  |
| Прием и консультация заявителей | понедельник - пятница с 8.30 до 17.30 перерыв на обед с 13.00 до 14.00 выходные - суббота и воскресенье  |
| Телефон общий справочныйТелефон структурного подразделения оказывающего услугу | (48235) 5-16-65, факс (48235)5-09-14; (48235)5-17-70 |
| Адрес электронной почты | admostregion@yandex.ru, omtostashkov@yandex.ru |
| Адрес официального сайта | http://осташковский-район.рф |

1.5. Сведения о месте нахождения и графике работы Государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Осташковский филиал (далее ГАУ «МФЦ»)

|  |  |
| --- | --- |
| Место нахождения | 172735,Тверская область, Осташковский район. г. Осташков, Ленинский проспект, д.44. |
| График работы | понедельник, четверг-пятница:с 08:00 до 18:00суббота: с 09:00 до 14:00среда: с 08:00 до 20:00 |
| Телефон | +7 (48235) 5-12-86+7 (48235) 5-47-86 |
| Адрес электронной почты | ostashkov@mfc-tver.ru |
| Адрес официального сайта | http://www.mfc-tver.ru |

1.6.Сведения о местонахождении Администрации Осташковского городского округа, ГАУ «МФЦ», графике (режиме) их работы, контактных телефонах (телефонах для справок) и информация о порядке предоставления муниципальной услуги и услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, предоставляются:

1) при личном обращении;

2) с использованием современных средств коммуникации: телефонной связи или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте Администрации муниципального образования Осташковский городской округ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), на Едином портале государственных и муниципальных услуг, а также региональном портале государственных и муниципальных услуг (при наличии технической возможности);

3) путем размещения на информационных стендах в Администрации Осташковского городского округа.

1.7.Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги и услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги могут предоставляться по обращениям заинтересованных лиц:

1) в письменной форме, в том числе с использованием средств электронной передачи данных;

1. с использованием средств телефонной связи.

1.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения руководитель и специалист Отдела молодежи и туризма Администрации Осташковского городского округа в вежливой форме информируют заявителя по интересующим его вопросам.

1.9. При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается на другое должностное лицо либо обратившемуся заявителю сообщается номер телефона, по которому он может получить необходимую информацию.

1.10.С момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при личном обращении в Администрацию Осташковского городского округа, по телефону либо посредством электронной почты. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (на стадии выполнения какой административной процедуры) находится представленный им перечень документов.

1.11.При консультировании заявителей по электронной почте, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, ответ направляется в течение 10 дней, исчисляемых со дня, следующего за днем поступления соответствующего запроса.

1.12. Муниципальная услуга может оказываться с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (при наличии технической возможности).

**Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1.Наименование муниципальной услуги

«Выдача волонтерских книжек»

2.2. Наименование органа, предоставляющего

муниципальную услугу

 2.2.1 Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Осташковского городского округа в лице Отдела молодежи и туризма Администрации Осташковского городского округа

2.2.2.Работники Отдела молодежи и туризма Администрации Осташковского городского округа, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной 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 включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Осташковской городской Думы от 28.04.2018 №117. «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг Администрацией Осташковского городского округа и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, и Порядка определения размера платы за их оказание».

2.3.Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1.Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача волонтерской книжки.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1.Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней, исчисляемых со дня регистрации в Администрации Осташковского городского округа заявления с документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги.

2.5.Перечень нормативных правовых актов,

непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

 2.5.1.Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрации Осташковского городского округа, утвержденным постановлением Администрации Осташковского городского округа от 24.04.2018 № 606

- Уставом Осташковского городского округа

- Приказом Комитета по делам молодежи Тверской области от 28.10.2015 №187 «О порядке выдачи личных волонтерских книжек волонтёра в Тверской области».

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

- Конституцией Российской Федерации

2.6.Исчерпывающий перечень документов, необходимых

 для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги лица, указанные в пункте 1.2 настоящего Административного регламента, должны подать заявление о предоставлении муниципальной услуги.

2.6.2. Заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемые к нему документы подаются гражданином одним из следующих способов:

1) лично;

2) почтовым отправлением в адрес Администрации Осташковского городского округа с уведомлением о вручении;

3) в форме электронных документов с использованием сети « Интернет»

2.6.3.К Заявлению о предоставлении муниципальной услуги заявитель прилагает следующие документы:

1)две фотографии волонтера (размер 3х4см);

2)копии рекомендательных или благодарственных писем, грамот, фотоотчеты и иные документы, отражающие социальную активность волонтера.

2.7.Исчерпывающий перечень оснований для отказа

в приеме документов, необходимых

для предоставления муниципальной услуги

2.7.1.Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1.Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.9.Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.9.1.Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10.Размер платы, взимаемой с заявителя

при предоставлении муниципальной услуги

2.10.1.Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

2.11.Порядок, размер и основания взимания платы

за предоставление услуг, которые являются

необходимыми и обязательными

для предоставления муниципальной услуги

2.12. В связи с отсутствием услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, основания для взимания платы за предоставленные услуги отсутствуют.

2.12.Максимальный срок ожидания в очереди

при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

 и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.12.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

 2.13.Срок и порядок регистрации заявления

о предоставлении муниципальной услуги

 2.13.1. Заявление о предоставлении муниципальной услуги подлежит обязательной регистрации в день поступления заявления в Администрацию (при личном обращении заявителя или поступившее на почтовый адрес Администрации). Регистрация заявления осуществляется специалистом Администрации, уполномоченным на регистрацию входящей корреспонденции. Срок регистрации заявления не должен превышать 15 минут.

2.14.Требования к помещениям, в которых предоставляются

муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов

о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.14.1. Заявителю или его представителю должен быть обеспечен свободный доступ к местам предоставления муниципальной услуги.

Заявителю или его представителю предоставляется возможность воспользоваться метом для парковки, расположенной возле административного здания, в котором размещается орган, предоставляющий муниципальную услугу.

2.14.2. Центральный вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оформляется вывеской с указанием полного наименования Администрации.

2.14.3. Помещение для предоставления муниципальной услуги обозначается соответствующей табличкой с указанием номера кабинета, названия соответствующего подразделения, фамилии, имени, отчества специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, графика приёма заявителей;

2.14.4. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.14.5. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, включают места для ожидания, места для заполнения необходимых документов, а также места приема заявителей.

2.14.6. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

2.14.7. Места для ожидания оборудуются стульями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в административном здании, помещении.

2.14.8. Места для приема заявителей должны быть снабжены стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.14.9.В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременный прием двух и более заявителей не допускается.

2.14.10. Каждое рабочее место должностного лица должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством.

2.14.11.На информационных стендах размещается следующая информация:

1) о функциональном органе, структурном подразделении Администрации Осташковского городского округа, предоставляющем муниципальную услугу, с указанием телефона, фамилии имени отчества должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги ;

2) административный регламент с приложениями;

3) информация о возможности предоставления услуги по принципу «одного окна» в ГАУ «МФЦ»

4) информация о возможности предоставления услуги в электронном виде.

2.14.12. В здании Администрации Осташковского городского округа должны быть созданы условия для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями к получению муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами.

2.14.13.В случае отсутствия технической возможности оборудования здания с учетом потребностей лиц с ограниченными возможностями работники, предоставляющие муниципальную услугу, оказывают лицам с ограниченными возможностями помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Лица с ограниченными возможностями могут получить муниципальную услугу путем использования почтой связи, через представителя, а также на базе ГАУ «МФЦ».

 2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.15.1. Для оценки эффективности деятельности органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, периодически осуществляется анализ и расчет показателей доступности и качества муниципальной услуги. Отчетный период составляет шесть месяцев.

2.15.2. Показатели доступности муниципальной услуги характеризуются:

1) соотношением количества полученных обжалований деятельности органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, по обеспечению информирования и осуществлению консультирования заинтересованных лиц о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги к количеству отказов в предоставлении муниципальной услуги, по причине не предоставления документов, указанных в  пунктах 2.6.3 настоящего Административного регламента.;

2) соотношением количества полученных заявлений в электронной форме к количеству заявлений, полученных на бумажном носителе;

 2.15.3. Показатели качества муниципальной услуги характеризуются:

- соотношением количества полученных обжалований деятельности органа, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, по обеспечению информирования и осуществлению консультирования заинтересованных лиц о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги к количеству принятых заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

**Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

3.1. Последовательность и сроки выполнения действий при предоставлении муниципальной услуги "Выдача волонтерских книжек" описаны в блок-схеме (приложение №1 к Административному регламенту).

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги;

2) подготовка и направление документов заявителя;

3) подготовка волонтерской книжки;

4) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги – волонтёрской книжки

 3.3. Прием и регистрация заявления

3.3.1. Прием и регистрация документов осуществляются Администрацией Осташковского городского округа в лице Отдела молодежи и туризма.

3.3.2. Основанием для начала выполнения административной процедуры является:

- обращение заявителя в Администрацию Осташковского городского округа с заявлением о предоставлении муниципальной услуги по формам, указанным в Приложении 2, 3.

3.3.3. При получении заявления и документов, предусмотренных пунктом 2.6.3 настоящего Административного регламента, должностное лицо Администрации Осташковского городского округа, ответственное за прием и регистрацию документов в рамках предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим регламентом принимает и регистрирует в журнале учета и регистрации волонтерских книжек заявления от обратившихся граждан. (Приложение 4).

В случае получения заявления и приложенных к нему документов из ГАУ «МФЦ» сотрудник, ответственный за прием и регистрацию документов заявителя, регистрирует их не позднее дня получения заявления Администрацией Осташковского городского округа.

Сотрудники ГАУ «МФЦ» передают полученные заявления в Отдел молодежи и туризма Администрации Осташковского городского округа для дальнейшей передачи их в Комитет по делам молодежи Тверской области.

3.4. Подготовка и направление документов заявителя;

3.4.1. После приема и регистрации, работники отдела молодежи и туризма собирают заявления с приложенным пакетом документов от обратившихся граждан и с сопроводительным письмом направляют в Комитет по делам молодежи Тверской области.

3.5. Административная процедура «Подготовка волонтерской книжки*»*;

3.5.1. Комитет по делам молодежи Тверской области принимает от Отдела молодежи и туризма Администрации Осташковского городского округа заявления с приложенными документами и изготавливает и оформляет на основании заявлений обратившихся граждан волонтёрские книжки.

3.6. Административная процедура выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги - волонтёрской книжки.

 Комитет по делам Молодежи Тверской области изготавливает волонтерские книжки и передает их в Отдел молодежи и туризма Администрации Осташковского городского округа.

 Отдел молодежи и туризма Администрации Осташковского городского округа получает изготовленные и оформленные волонтерские книжки от Комитета по делам Молодежи Тверской области.

 Отдел молодежи и туризма по журналу учета и регистрации волонтерских книжек выдает их заявителям.

 Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем оформленной волонтерской книжки в течение одного дня с момента получения их от Комитета по делам Молодежи Тверской области в Отдел молодежи и туризма Администрации Осташковского городского округа.

**Раздел 4. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

4.1. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется непосредственно руководителем структурного подразделения (функционального органа) в целях обеспечения своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги.

Формы контроля включают в себя:

- текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистом отдела административного регламента;

- порядок плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется в форме проверок соблюдения и исполнения специалистом положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов, определяющих порядок выполнения административных процедур. Периодичность осуществления контроля устанавливается начальником отдела.

В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения административных процедур;

- соблюдение последовательности исполнения административных процедур;

- правильность принятых решений (расчётов) при предоставлении муниципальной услуги.

По результатам проверок в случае нарушений руководитель структурного подразделения дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение. Также текущий контроль осуществляется в процессе согласования и визирования, подготовленных ответственным должностным лицом документов в рамках предоставления муниципальной услуги, соответствующих положениям настоящего Регламента и действующему законодательству.

4.3. Проведение плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения физических и юридических лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Плановые и внеплановые проверки проводятся должностными лицами администрации, уполномоченными главой округа на их проведение.

Плановые проверки осуществляются на основании планов работы администрации, но не реже 1 раза в год.

Внеплановая проверка проводится по конкретному письменному обращению заявителя в администрацию на решения, действия (бездействие) специалистов администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги, либо в связи с истечением сроков, установленных для устранения ранее выявленных нарушений.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается должностными лицами администрации, уполномоченными главой округа на проведение проверок.

4.4. Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

По результатам проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

О мерах, принятых в отношении виновных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер, администрация сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

4.5. Заявители (а также граждане, их объединения) вправе контролировать исполнение административного регламента.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением Услуги при проведении текущего контроля и плановых проверок;

- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок;

- выявление и устранение нарушений прав заявителей;

- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц;

Физические, юридические лица, индивидуальные предприниматели в рамках контроля за предоставлением муниципальной услуги:

- вправе предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления муниципальной слуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Решения или действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке путем подачи жалобы.

5.2. Заявитель имеет право обратиться с жалобой в случае нарушения стандарта предоставления муниципальной услуги, нарушения установленного порядка предоставления муниципальной услуги, включая:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение прав или законных интересов заявителя, предусмотренных статьей 5 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения должностных лиц администрации, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- нарушение сроков предоставления муниципальной услуги и отдельных административных процедур;

- отказ в предоставлении сведений о порядке предоставления муниципальной услуги;

- другие действия (бездействие) и решения должностных лиц, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.4. В досудебном (внесудебном) порядке заявителем могут быть обжалованы:

- действия (бездействие) должностных лиц отдела - начальнику отдела;

- решения или действия (бездействие) начальника отдела - заместителю главы администрации курирующему отдел, главе администрации.

5.5.Основанием для начала досудебного (внесудебного) разбирательства является письменная жалоба, поступившая в администрацию.

5.6. Жалоба на действие (бездействие) или решение должностного лица отдела должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

5) иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Прием жалоб осуществляется специалистом администрации, ответственным за прием и регистрацию входящих документов.

5.7. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (при наличии технической возможности), а также может быть принята при личном приеме заявителя

5.8.Жалоба может быть подана через представителя, в этом случае представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.9.Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, делать выписки из них, снимать с них копии.

5.10. Отказ в рассмотрении жалобы допускается, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, электронный адрес по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается;

- рассмотрение данной жалобы судом либо наличие вынесенного судебного решения по ней с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, направленного заявителю, обратившемуся в администрацию с жалобой;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.11. Жалоба, поступившая в Администрацию подлежит рассмотрению в порядке, установленном в Администрации, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае отказа органа, предоставившего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.12.По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.13. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.15. Заявитель, считающий, что решения или действия (бездействие) Администрации Осташковского городского округа нарушают его права, свободы или законные интересы, имеет право на обжалование таких решений или действий (бездействия) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1

К административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Выдача волонтерских книжек»

**Блок-схема последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги**

|  |
| --- |
| Обращение Заявителя  |

|  |
| --- |
| Филиал ГАУ «МФЦ» |

|  |
| --- |
| Передача заявлений и приложенных к нему документов |

|  |
| --- |
| Отдел молодежи и туризма Администрации Осташковского городского округа |

|  |
| --- |
| Прием и регистрация заявлений  |

|  |
| --- |
| Выдача волонтерских книжек заявителю |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Направление заявлений и приложенных к ним документов в Комитет по делам молодежи |  | Передача оформленных волонтерских книжек |

|  |
| --- |
| Комитет по делам молодежи Тверской областиПриём заявлений и приложенных к ним документов |

|  |
| --- |
| Изготовление и оформление волонтерских книжек. |

Приложение 2

К административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Выдача волонтерских книжек»

Форма

(для совершеннолетних граждан)

Председателю Комитета по делам

 молодежи Тверской области

 Степанову В. В.

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

 Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, разрешаю использование своих персональных данных \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

приведенных ниже, для включения в списки участников мероприятий,

формирования баз данных в рамках реализации региональной молодежной политики и оформления личной книжки волонтера.

Предоставляю Комитету по делам молодежи Тверской области (далее – Комитет) право осуществлять все действия (операции) с моими персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Комитет вправе обрабатывать мои персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных (документов).

Комитет имеет право во исполнение своих обязательств по работе с базами данных на обмен (прием и передачу) моими персональными данными с использованием цифровых носителей или по каналам связи с соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа, при условии, что их прием и обработка будут осуществляться лицом, обязанным сохранять конфиденциальную информацию.

Срок хранения персональных данных - постоянно.

Передача персональных данных иным лицам или иное их разглашение может осуществляться только с моего письменного согласия.

Настоящее согласие вступает в силу с момента подписания.

Я оставляю за собой право отозвать свое согласие посредством

составления письменного заявления и направления в адрес Комитета по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручения лично под расписку представителю Комитета.

В случае получения моего письменного заявления об отзыве настоящего согласия на обработку персональных данных Комитет обязан прекратить их обработку и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты поступления моего заявления.

Персональные данные несовершеннолетнего гражданина:

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО |  |
| Паспортные данные |  |
| Дата рождения |  |
| Домашний адрес |  |
| Контактный телефон |  |
| Адрес электронной почты |  |
| Место учебы (работы) |  |
| Образование |  |
| Основания получения волонтерской книжки. Добровольческая деятельность волонтера за прошедший год. Коротко: содержание деятельности, результаты |  |
| Дата заполнения |  |

 Приложение 3

К административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Выдача волонтерских книжек»

Форма

(для несовершеннолетних граждан)

Председателю Комитета по делам

 молодежи Тверской области

 Степанову В. В.

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

 Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, разрешаю использование персональных данных \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

приведенных ниже, для включения в списки участников мероприятий,

формирования баз данных в рамках реализации региональной молодежной политики и оформления личной книжки волонтера.

Предоставляю Комитету по делам молодежи Тверской области (далее – Комитет) право осуществлять все действия (операции) с персональными данными моего (моей) сына (дочери), включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Комитет вправе обрабатывать персональные данные моего (моей) сына (дочери) посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных (документов).

Комитет имеет право во исполнение своих обязательств по работе с базами данных на обмен (прием и передачу) персональными данными моего (моей) сына (дочери) с использованием цифровых носителей или по каналам связи с соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа, при условии, что их прием и обработка будут осуществляться лицом, обязанным сохранять конфиденциальную информацию.

Срок хранения персональных данных - постоянно.

Передача персональных данных иным лицам или иное их разглашение может осуществляться только с моего письменного согласия.

Настоящее согласие вступает в силу с момента подписания.

Я оставляю за собой право отозвать свое согласие посредством

составления письменного заявления и направления в адрес Комитета по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручения лично под расписку представителю Комитета.

В случае получения моего письменного заявления об отзыве настоящего согласия на обработку персональных данных Комитет обязан прекратить их обработку и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты поступления моего заявления.

Персональные данные несовершеннолетнего гражданина:

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО |  |
| Паспортные данные |  |
| Дата рождения |  |
| Домашний адрес |  |
| Контактный телефон |  |
| Адрес электронной почты |  |
| Место учебы (работы) |  |
| Образование |  |
| Основания получения волонтерской книжки. Добровольческая деятельность волонтера за прошедший год. Коротко: содержание деятельности, результаты |  |
| Дата заполнения |  |

Приложение 4

К административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Выдача волонтерских книжек»

**Журнал**

**учета и регистрации**

волонтерских книжек

Приложение 4

К административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Выдача волонтерских книжек»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИОзаявителя | Дата регистрации заявления | ФИО принявшего заявление | Подпись принявшего заявление | Дата направления заявления в Комитет по делам молодёжи | Дата и подпись получившего волонтерскую книжку |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИОзаявителя | Дата регистрации заявления | ФИО принявшего заявление | Подпись принявшего заявление | Дата направления заявления в Комитет по делам молодёжи | Дата и подпись получившего волонтерскую книжку |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |