

Примерный стандарт оказания услуги «Вовлечение граждан в возрасте от 14 до 30 лет в добровольческую (волонтерскую) деятельность», осуществляемой государственными и муниципальными учреждениями по работе с молодежью

I. Основные понятия стандарта

Добровольцы – граждане, осуществляющие благотворительную деятельность в форме безвозмездного труда в интересах благополучателя, в том числе в интересах благотворительной организации. Благотворительная организация может оплачивать расходы добровольцев, связанные с их деятельностью в этой организации (командировочные расходы, затраты на транспорт и другие).

Благополучатели – лица, получающие благотворительные пожертвования от благотворителей, помощь добровольцев.

Добровольческая (волонтерская) деятельность – это форма социального служения, осуществляемая по свободному волеизъявлению граждан, направленная на бескорыстное оказание социально значимых услуг на местном, национальном или международном уровнях, способствующая личностному росту и развитию выполняющих эту деятельность граждан (добровольцев).

Молодежное добровольчество – практическая добровольческая деятельность молодежи по предметному решению общественных проблем, осуществляемая без принуждения и оказывающая социализирующее влияние на субъект деятельности.

Договор о добровольческом (волонтерском) труде – гражданско-правовой договор об оказании услуг организации на безвозмездной основе. Существенными условиями этого договора выступают добровольность, безвозмездность, некоммерческий характер деятельности (направленность в пользу благополучателя).

Трудовой договор – соглашение между работодателем и работником, в соответствии с которым работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, обеспечить условия труда, предусмотренные трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами и данным соглашением, своевременно и в полном размере выплачивать работнику заработную плату, а работник обязуется лично выполнять определенную этим соглашением трудовую функцию, соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, действующие у данного работодателя.

II. Нормативно-правовое основание предоставления услуги

Услуга предоставляется в соответствии с:

Федеральным законом от 19 мая 1995 г. № 82-ФЗ «Об общественных объединениях»;

Федеральным законом от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений»;

Федеральным законом от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»;

Основными направлениями деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2012 года, утвержденными распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1663-р;

Концепцией содействия развитию благотворительной деятельности и добровольчества в Российской Федерации, одобренной распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 июля 2009 г. № 1054-р.

III. Описание услуги

Консультирование граждан в возрасте от 14 до 30 лет об особенностях осуществления добровольческой (волонтерской) деятельности, процедуре получения «Личной книжки волонтера», получения выписки из базы данных о возможных вариантах добровольческой (волонтерской) деятельности.

IV. Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является:

выдача гражданину в возрасте от 14 до 30 лет «Личной книжки волонтера»;

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

выдача мотивированного отказа в предоставлении «Личной книжки волонтера»;

выдача мотивированного отказа в предоставлении выписки базы данных добровольческой (волонтерской) деятельности.

V. Описание получателей услуги

Получателями услуги являются:

граждане в возрасте от 14 до 30 лет, являющиеся учащимися образовательных учреждений начального, среднего и высшего профессионального образования, желающие осуществлять добровольческую (волонтерскую) деятельность в свободное от учебы время;

безработные граждане в возрасте от 16 до 30 лет, испытывающие трудности в поиске работы и желающие осуществлять добровольческую (волонтерскую) деятельность, в том числе:

инвалиды;

освобожденные из мест лишения свободы;

уволенные с мест военной службы;

выпускники учреждений начального, среднего и высшего профессионального образования.

VI. Стоимость услуги

За предоставление услуги плата не взимается.

VII. Сроки предоставления услуги

Решение по вопросу о выдаче «Личной книжки волонтера» или об отказе в выдаче такой книжки принимается органами исполнительной власти или органами местного самоуправления субъектов Российской Федерации в течение двух дней с момента подачи получателем услуги надлежащим образом оформленного заявления и полного пакета требуемых документов.

Решение по вопросу о выдаче выписки из базы данных о добровольческой (волонтерской) деятельности или об отказе в выдаче такой выписки принимается органами исполнительной власти или органами местного самоуправления субъектов Российской Федерации в течение пяти дней с момента подачи получателем услуги надлежащим образом оформленного заявления и полного пакета требуемых документов.

VIII. Основания для отказа в предоставлении услуги

Мотивированный отказ в предоставлении услуги выдается в следующих случаях:

несоответствие гражданина требованиям, предъявляемым к категориям получателей услуги;

непредставления или неполного представления требуемых документов;

выявления недостоверности сведений, содержащихся в представленных документах.

IX. Перечень органов (организаций), участвующих в предоставлении услуги

Органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения по работе с молодежью субъектов Российской Федерации (далее – поставщики услуги).

В процессе оказания услуги поставщики услуги взаимодействует со службами занятости населения, представителями некоммерческих (в том числе благотворительных) организаций, которые предоставляют данные о наличии добровольческих (волонтерских) позиций.

Х. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги

	Документ	Орган, который выдает документ
	Заявление о выдаче «Личной книжки волонтера» (приложение 1)	Органы исполнительной власти и органы местного самоуправления субъектов Российской Федерации
	Заявление о выдаче выписки из базы данных о возможных вариантах добровольческой (волонтерской) деятельности (приложение 2)	Органы исполнительной власти и органы местного самоуправления субъектов Российской Федерации
	Документ, удостоверяющий личность и его копия	Управление федеральной миграционной службы
	Справка из образовательного учреждения	Учебное заведение общего или профессионального образования
	Согласие родителей (опекуна) на осуществление несовершеннолетним гражданином добровольческой (волонтерской) деятельности	

Заявление о выдаче «Личной книжки волонтера» должно содержать личный идентификационный номер заявителя, присвоенный по результатам регистрации в сети Интернет на сайте www.jaba-point.ru. Если получатель услуги не смог зарегистрироваться на сайте самостоятельно, сотрудники поставщиков услуги содействуют ему в проведении такой регистрации.

При этом регистрационный номер, присвоенный на сайте www.jaba-point.ru, должен соответствовать учетной записи в базе данных «Личной книжки волонтера», выдаваемой органами исполнительной власти и органами местного самоуправления субъектов Российской Федерации.

Серия книжки соответствует коду региона Российской Федерации в перечне цифровых кодов регионов Российской Федерации, применяемых на государственных регистрационных знаках транспортных средств и другой специальной продукции, утвержденном приказом МВД России от 28 марта 2002 г.

№ 282 «О государственных регистрационных знаках транспортных средств», а номер книжки состоит из семи знаков и начинается с 0000001.

Срок действия справок, необходимых для получения услуги – 1 месяц.

XI. Порядок предоставления документов, необходимых для предоставления услуги

Получатель услуги вправе представить документы, установленные разделом X настоящего примерного стандарта оказания услуги, следующими способами:

по почте;

с помощью экспресс почты;

посредством личного обращения.

Поставщики услуги публикуют информацию о почтовых адресах для направления документов и обращений получателей услуги на своих официальных сайтах.

При подаче заявления и пакета документов посредством личного обращения ответственный за прием документов поставщика услуги обязан выдать получателю услуги расписку о приеме документов, с указанием даты приема документов, а также фамилии, имени, отчества и рабочего телефона ответственного за прием документов.

В случае предоставления заявления и документов по почте расписка о приеме документов высылается получателю услуги по почте.

XII. Порядок получения документа, являющегося результатом услуги

Получатель услуги имеет право выбрать способ предоставления результата услуги: по почте или при личном обращении.

Если получатель услуги не выбрал способ предоставления результата услуги, поставщики услуги отправляют его по почте.

XIII. Порядок информирования получателей услуги

Информация об услуге предоставляется непосредственно в помещениях поставщиков услуги, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники, посредством размещения на Интернет-ресурсах поставщиков услуги, в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Информационные стенды размещаются в помещениях поставщиков услуги. На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

график работы поставщиков услуги;
номера кабинетов, в которых предоставляется услуга, фамилии, имена, отчества, должности и телефоны соответствующих должностных лиц;
ответы на наиболее часто задаваемые вопросы;
перечень документов, представляемых получателями услуги;
номера телефонов справочной службы поставщиков услуги, адреса электронной почты справочной службы;
порядок проведения личных консультаций;
адреса официальных сайтов поставщиков услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием, либо подчеркиваются.

XIV. Предоставление информации на Интернет сайтах поставщиков услуги

На сайтах поставщиков услуги в сети Интернет публикуется информация о документах, которые необходимо предоставить для получения услуги.

Для информирования заинтересованных лиц о порядке предоставления услуги по вовлечению граждан в возрасте от 14 до 30 лет в добровольческую (волонтерскую) деятельность существует соответствующий подраздел.

На сайте также подлежат размещению бланки заявлений, указанные в пункте X настоящего стандарта.

В режиме вопросов-ответов информация предоставляется каждому, задавшему свой вопрос.

На сайтах поставщиков услуги действуют форумы.

XV. Порядок консультирования получателей услуги

Консультации получателей услуги о порядке получения услуги проводятся в соответствии с графиком работы поставщиков услуги. Консультации по процедуре предоставления услуги предоставляются:

по письменным обращениям;
по телефону;
по электронной почте;
посредством личного обращения получателя услуги.
Плата за консультации не взимается.

Консультации при личном обращении.

Получатель услуги может выбрать два варианта получения личной консультации: в режиме общей очереди или по записи (по телефону). При определении времени консультации по телефону ответственный за консультирование назначает время на основе уже имеющихся встреч с получателями услуги и времени, удобного получателю услуги.

Среднее время ожидания в очереди на консультацию у поставщика услуги не должно превышать 20 минут.

Консультации по телефону, письменным обращениям, электронной почте:

консультации по телефону является предпочтительным способом организации консультирования;

звонки принимаются в рабочие дни (понедельник-пятница) с 9 до 18 часов;

при ответах на телефонные звонки и устные обращения работники поставщиков услуги подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании поставщика услуги, в который позвонил получатель услуги, фамилии, имени и отчестве работника, принявшего телефонный звонок;

в случае получения письменного обращения по вопросу предоставления услуги поставщики услуги обязуются ответить в срок до 5 дней тем же способом, каким было доставлено письмо получателя услуги; в случае, если для ответа необходимы дополнительные запросы, срок ответа может быть увеличен до 15 дней.

XVI. Порядок ведения приема получателей услуги

Поставщики услуги информируют получателей услуги об адресе для подачи документов при личном обращении.

Получатель услуги может выбрать два варианта личного обращения к поставщику услуги: по предварительной записи или в порядке общей очереди.

Для предварительной записи получатель услуги использует телефон справочной службы поставщиков услуги.

XVII. Сроки ожидания при предоставлении услуги

Если получатель услуги воспользовался для подачи документов предварительной записью на получение услуги, время ожидания непосредственного взаимодействия с сотрудником поставщика услуги не должно превышать 10 минут.

Если получатель услуги подает документы для получения услуги в порядке общей очереди, время ожидания непосредственного взаимодействия с сотрудником поставщика услуги не должно превышать 30 минут.

XVIII. Требования к оборудованию помещений, в которых предоставляется услуга

При входе в здания поставщиков услуги на стенде размещается схема с указанием номера кабинета каждого служащего, его фамилии, имени, отчества, должности, выполняемых функций.

В помещениях поставщиков услуги должны быть оборудованы места для ожидания приема, имеющие стулья, столы (стойки) для возможности оформления документов.

Получатели услуги должны быть обеспечены информацией о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника поставщика услуги, ведущего прием. Для этого сотрудники поставщиков услуги обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

В помещениях поставщиков услуги должен быть оборудован туалет, гардероб.

При изменении места расположения или времени работы поставщики услуги обязуются уведомить об этом получателей услуги заранее путем размещения в зданиях объявления как минимум за два месяца до изменения места и времени работы, а также на Интернет-сайте.

XIX. Требования к графику работы с получателями услуги

Рекомендуется осуществлять прием документов от получателей услуги и предоставление консультаций поставщиками услуги по следующему графику:

понедельник-пятница с 09.00 до 18.00 (с 13.00 до 14.00 перерыв на обед).

XX. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления услуги

В случае если получатель услуги считает, что его права и свободы нарушены действиями (бездействием) сотрудника поставщика услуги, он вправе обратиться к его руководителю с заявлением, либо непосредственно в суд.

Ответственный сотрудник приемной руководителя поставщика услуги при получении заявления об обжаловании действий сотрудника поставщика услуги выдает получателю услуги уведомление о принятии заявления, содержащее координаты сотрудника, принявшего заявление (фамилия, имя, отчество, телефон), а также дату принятия заявления.

Поставщики услуги при поступлении заявления об обжаловании действий их сотрудников формируют Комиссию.

Комиссия состоит из руководителя поставщика услуги, заместителя руководителя, представителя трудового коллектива и принимает следующие решения:

признание правомерными действий сотрудника поставщика услуги;
признание неправомерными действий сотрудника поставщика услуги,
выявление обстоятельств совершения неправомерного действия (бездействия).

В случае если поставщики услуги в течение пятнадцати дней после подачи получателем услуги заявления об обжаловании действий их сотрудников не представили решение, получатель услуги вправе обратиться с жалобой к высшему исполнительному органу государственной власти субъекта Российской Федерации или главе местного самоуправления на несоблюдение настоящего примерного стандарта оказания услуги отдельными сотрудниками поставщиков услуги.

Получатель услуги имеет право отозвать жалобу в любое время до вынесения по ней решения.

БЛАНК ЗАЯВЛЕНИЯ

Руководителю органа исполнительной власти или органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации
наименование
ФИО руководителя

от _____
дата рождения « _____ » _____ Г.,

проживающего (ей) по адресу : _____ ,
ул. _____ , дом _____
квартира _____ .

паспорт серия _____ номер _____
тел. для связи _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне выписки из базы данных о вариантах добровольческой деятельности.

К заявлению прилагаю справку об обучении в _____.

Прошу предоставить мне выписки: по почте, при личном обращении
(нужное подчеркнуть)

(дата)

(подпись)

заполняется сотрудником органа исполнительной власти и органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации	Данное заявление написано с согласия родителей (опекуна): _____ (полностью Ф.И.О. отца, или матери, или опекуна)
	_____ (данные паспорта: серия, номер)
	_____ (личная подпись)

Бланк приема документов

Дата обращения: «_____» _____ 20__ г.

Заявитель

№	Ф.И.О.	Подпись	Дата
1			

Поданные документы

№	Документ	Кол-во	Дата
1	Заявление		
2	Копия паспорта		
3	Справка из учебного заведения (для учащихся)		
4	Согласие родителей (опекуна) на осуществление несовершеннолетним гражданином добровольческой (волонтерской) деятельности		

Сотрудник органа исполнительной власти или органа местного самоуправления субъекта Российской Федерации

Тел. _____