

ПРИКАЗ  
МИНИСТЕРСТВА ПРОСВЕЩЕНИЯ  
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Об утверждении Регламента предоставления Министерством просвещения  
Приднестровской Молдавской Республики государственной услуги «Выдача  
личной книжки добровольца добровольческой организации»

Зарегистрирован Министерством юстиции  
Приднестровской Молдавской Республики 25 августа 2023 г.  
Регистрационный № 11955

В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года № 211-3-VI «Об организации предоставления государственных услуг» (САЗ 16-33), Законом Приднестровской Молдавской Республики от 19 ноября 2013 года № 232-3-V «О добровольческой деятельности» (САЗ 13-46), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 31 мая 2018 года № 176 «О разработке и утверждении регламентов предоставления государственных услуг» (САЗ 18-23) с изменением и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 11 сентября 2018 года № 309 (САЗ 18-37), от 17 января 2019 года № 9 (САЗ 19-2), от 24 апреля 2020 года № 129 (САЗ 20-17), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 26 мая 2017 года № 113 «Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 17-23) с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 9 ноября 2017 года № 307 (САЗ 17-46), от 25 января 2018 года № 22 (САЗ 18-5), от 10 сентября 2018 года № 306 (САЗ 18-37), от 23 октября 2019 года № 380 (САЗ 19-41), от 6 апреля 2020 года № 102 (САЗ 20-15), от 13 августа 2021 года № 269 (САЗ 21-33), от 31 августа 2021 года № 286 (САЗ 21-35), приказываю:

1. Утвердить Регламент предоставления Министерством просвещения Приднестровской Молдавской Республики государственной услуги «Выдача личной книжки добровольца добровольческой организации» согласно Приложению к настоящему Приказу.
2. Признать утратившим силу Приказ Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 27 декабря 2018 года № 1206 «Об утверждении Регламента предоставления Министерством просвещения Приднестровской Молдавской Республики государственной услуги «Выдача удостоверения добровольца добровольческой организации» (регистрационный № 8867 от 25 мая 2019 года) (САЗ 19-19) с изменениями, внесенными Приказом Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики от 1 марта 2021 года № 143 (регистрационный № 10159 от 16 апреля 2021 года) (САЗ 21-15).
3. Направить настоящий Приказ на государственную регистрацию и официальное опубликование в Министерство юстиции Приднестровской Молдавской Республики.
4. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.
5. Настоящий Приказ вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

г. Тирасполь  
3 августа 2023 г.  
№ 791

Приложение  
к Приказу Министерства просвещения  
Приднестровской Молдавской Республики  
от 3 августа 2023 года № 791

Регламент  
предоставления Министерством просвещения Приднестровской Молдавской Республики  
государственной услуги «Выдача личной книжки добровольца добровольческой  
организации»

Раздел 1. Общие положения

1. Предмет регулирования Регламента

1. Регламент предоставления Министерством просвещения Приднестровской Молдавской Республики государственной услуги «Выдача личной книжки добровольца добровольческой организации» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления государственной услуги по выдаче личной книжки добровольца (далее – государственная услуга).

2. Регламент устанавливает стандарт предоставления Министерством просвещения Приднестровской Молдавской Республики (далее – уполномоченный орган) государственной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением настоящего Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа и его должностных лиц.

2. Круг заявителей

3. Заявителями на предоставление государственной услуги (далее – заявитель) являются физические лица, достигшие шестнадцатилетнего возраста и осуществляющие добровольческую деятельность на добровольной и безвозмездной основе.

От имени заявителя могут выступать его законные представители либо уполномоченное заявителем лицо на основании удостоверенной доверенности, выданной и оформленной в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики (далее - представитель).

3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Прием граждан по вопросу предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка уполномоченного органа.

5. Сведения об уполномоченном органе:

а) место нахождения уполномоченного органа: город Тирасполь, улица Мира, 27;

б) телефон приемной уполномоченного органа: 0 (533) 2-22-29;

в) график работы уполномоченного органа: ежедневно с 8.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 12.00 до 13.00 часов, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней;

г) адрес официального сайта в глобальной сети Интернет (далее – сеть Интернет): <http://www.minpros.info> (далее – официальный сайт), в государственной информационной системе «Портал государственных услуг Приднестровской Молдавской Республики» по адресу: [www.uslugi.gospmr.org](http://www.uslugi.gospmr.org) (далее – Портал).

6. На официальном сайте уполномоченного органа, а также на информационных стендах в помещениях размещаются следующие информация и документы:

- а) полное наименование и почтовый адрес уполномоченного органа;
- б) номера телефонов;
- в) режим работы;
- г) выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность уполномоченного органа по предоставлению государственной услуги;
- д) перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- е) форма заявления и образец его заполнения;
- ж) сроки предоставления государственной услуги;
- з) краткое описание порядка предоставления государственной услуги;
- и) текст настоящего Регламента.

7. Информирование граждан по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется должностным лицом уполномоченного органа, ответственным за предоставление государственной услуги (далее - должностное лицо):

- а) при непосредственном обращении заявителя в уполномоченный орган;
- б) посредством телефонной и факсимильной связи;
- в) путем оформления информационных стендов в местах предоставления государственной услуги;
- г) путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, издания информационных брошюр, буклетов, иной печатной продукции; размещения информации на официальном сайте уполномоченного органа и на Портале;
- д) посредством ответов на письменные обращения граждан.

8. При информировании о порядке предоставления государственной услуги по телефону должностное лицо, приняв вызов по телефону, должно представиться: назвать фамилию, имя, отчество (при наличии), должность. Должностное лицо обязано сообщить график приема граждан, точный адрес уполномоченного органа, способ проезда к нему, а при необходимости - требования к письменному обращению. Во время разговора должностное лицо должно произносить слова четко и не прерывать разговор по причине поступления другого звонка.

При невозможности ответить на поставленные гражданином вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу либо обратившемуся гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 (десяти) минут. Информирование граждан по телефону о порядке предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы уполномоченного органа.

9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения по вопросам предоставления государственной услуги должностное лицо уполномоченного органа обязано в соответствии с поступившим обращением предоставлять информацию:

- а) о нормативных правовых актах Приднестровской Молдавской Республики, регулирующих вопросы предоставления государственной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);
- б) о перечне категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;
- в) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- г) о сроках предоставления государственной услуги;
- д) об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;
- е) о месте размещения на официальном сайте уполномоченного органа и на Портале информации, касающейся предоставления государственных услуг;
- ж) о графике работы уполномоченного органа.

## Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

### 4. Наименование государственной услуги

10. Наименование государственной услуги - «Выдача личной книжки добровольца

добровольческой организации».

#### 5. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

11. Государственная услуга предоставляется Министерством просвещения Приднестровской Молдавской Республики.

#### 6. Описание результата предоставления государственной услуги

12. Результатом предоставления государственной услуги является оформление и выдача следующих документов:

- а) личной книжки добровольца;
- б) мотивированного отказа в предоставлении государственной услуги.

#### 7. Срок предоставления государственной услуги

13. Срок предоставления государственной услуги не может превышать 5 (пяти) рабочих дней со дня приема и регистрации заявления о предоставлении государственной услуги (далее - заявление). Датой представления заявления является день его получения и регистрации должностным лицом уполномоченного органа.

#### 8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

14. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики:

а) Законом Приднестровской Молдавской Республики от 19 ноября 2013 года № 232-3-V «О добровольческой деятельности» (САЗ 13-46);

б) Законом Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года № 211-3-VI «Об организации предоставления государственных услуг» (САЗ 16-33);

в) Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 26 мая 2017 года № 113 «Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства просвещения Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 17-23) с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 9 ноября 2017 года № 307 (САЗ 17-46), от 25 января 2018 года № 22 (САЗ 18-5), от 10 сентября 2018 года № 306 (САЗ 18-37), от 23 октября 2019 года № 380 (САЗ 19-41), от 6 апреля 2020 года № 102 (САЗ 20-15), от 13 августа 2021 года № 269 (САЗ 21-33), от 31 августа 2021 года № 286 (САЗ 21-35);

г) Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 31 мая 2018 года № 176 «О разработке и утверждении регламентов предоставления государственных услуг» (САЗ 18-23) с изменением и дополнениями, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 11 сентября 2018 года № 309 (САЗ 18-37), от 17 января 2019 года № 9 (САЗ 19-2), от 24 апреля 2020 года № 129 (САЗ 20-17).

#### 9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

15. Для получения личной книжки добровольца заявитель представляет в уполномоченный орган заявление (по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Регламенту) с приложением 2 (двух) фотографий размером 3x4.

За предоставление недостоверных или искаженных сведений заявитель несет

ответственность в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги

16. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, находящиеся в распоряжении других государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

11. Действия, требование осуществления которых от заявителя запрещено

17. Должностные лица уполномоченного органа не вправе требовать от заявителя:

а) предоставления документов и (или) информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

б) предоставления документов и (или) информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, за исключением документов, перечень которых утвержден законодательством Приднестровской Молдавской Республики. Заявитель вправе представить указанные документы и (или) информацию в уполномоченный орган по собственной инициативе;

в) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, утвержденные законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

г) обращения за оказанием услуг, не включенных в Единый реестр государственных услуг, утвержденный законодательством Приднестровской Молдавской Республики, а также предоставления документов, выдаваемых по результатам оказания таких услуг.

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

18. Основанием для отказа в приеме заявления является представление заявления, оформленного ненадлежащим образом (несоответствие заявления в части формы и содержания согласно Приложению № 1 к настоящему Регламенту).

В случае наличия основания для отказа в приеме заявления уполномоченный орган письменно уведомляет заявителя о необходимости представления в 5 (пятидневный) срок заявления, оформленного ненадлежащим образом.

13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

19. Основания для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Приднестровской Молдавской Республики не предусмотрены.

20. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие регистрации заявителя в Единой информационной системе «Волонтеры Приднестровья».

14. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении

## государственной услуги

21. Для предоставления государственной услуги необходимость обращения заявителя в иные государственные органы и организации отсутствует.

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

22. Взимание государственной пошлины за предоставление государственной услуги законодательством Приднестровской Молдавской Республики не предусмотрено.

16. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

23. Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, не предусмотрена.

17. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

24. Максимальный срок ожидания в очереди в случае непосредственного обращения заявителя (его представителя) в уполномоченный орган для подачи заявления или получения результата предоставления государственной услуги составляет 20 (двадцать) минут.

18. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

25. Заявление, поданное при личном обращении заявителя в уполномоченный орган, регистрируется в день приема указанного заявления. Заявление, поданное в электронной форме посредством Портала подлежит регистрации не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем подачи заявления.

19. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственных услуг

26. Местоположение здания, помещения уполномоченного органа, в котором предоставляется государственная услуга (далее - помещение), должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Путь от остановок общественного транспорта до здания (строения), в котором располагается помещение, должен быть оборудован соответствующими информационными указателями. В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение, организовывается стоянка (парковка) для транспортных средств. За пользование стоянкой (парковкой) с граждан плата не взимается. Для парковки специальных транспортных средств маломобильных групп населения на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее 1 (одного) места), которые не должны занимать иные транспортные средства. Помещения должны размещаться преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах зданий с отдельным входом (по возможности).

27. Вход в помещение должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения кресел-колясок, а также обеспечивать свободный доступ граждан.

Передвижение по помещению не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая тех, кто использует кресла-коляски. Помещение должно быть достаточно освещено. Вход в здание, где располагается помещение, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- а) наименование уполномоченного органа;
- б) режим работы;
- в) график приема.

Фасад здания, где располагается помещение, должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационной табличкой.

28. Помещения включают зал ожидания и места для приема граждан. Зал ожидания оснащается:

- а) информационным стендом с образцом заявления;
- б) стульями и столами;
- в) бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

29. Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных уполномоченного органа, оснащенным принтером либо многофункциональным устройством. При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода должностных лиц из помещения.

30. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья (включая лиц, использующих кресла-коляски и собак-проводников) должны обеспечиваться:

- а) условия беспрепятственного доступа к помещению;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение, а также входа и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- в) возможность сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- г) соответствующая помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещения с учетом потребности инвалида собственник помещения обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида.

## 20. Показатели доступности и качества государственной услуги

31. Оценка доступности и качества предоставления государственной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

- а) степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);
- б) возможность выбора заявителем форм предоставления государственной услуги, в том числе посредством Портала;
- в) доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для маломобильных групп населения;
- г) соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;
- д) отсутствие обоснованных жалоб (претензий) со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги.

## 21. Особенности предоставления государственных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг и особенности предоставления государственных услуг в электронной форме

32. Предоставление государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных услуг настоящим Регламентом не предусмотрено.

33. Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется посредством Портала. При подаче заявления посредством Портала в форме электронного документа заявителем должна применяться простая или усиленная квалифицированная электронная подпись. При поступлении заявления в форме электронного документа посредством Портала должностным лицом, ответственным за прием документов, заявителю (его представителю) направляется уведомление о приеме заявления к рассмотрению либо о мотивированном отказе в приеме заявления с использованием Портала в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем поступления заявления. Заявление о предоставлении государственной услуги, поданное в электронной форме, считается принятым к рассмотрению после направления заявителю (его представителю) уведомления о приеме заявления к рассмотрению.

34. Уведомление о приеме заявления к рассмотрению должно содержать информацию о регистрации указанного заявления, о сроке его рассмотрения. Уведомление об отказе в приеме заявления к рассмотрению должно содержать информацию о причинах отказа с указанием соответствующей нормы настоящего Регламента.

35. Информирование заявителя (его представителя) о ходе предоставления государственной услуги осуществляется посредством Портала.

36. Предоставление государственной услуги в электронном виде обеспечивает заявителю возможность:

- а) подачи заявления;
- б) получения сведений о ходе предоставления государственной услуги;
- в) получение уведомления о необходимости явки для получения результата предоставления государственной услуги.

### Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

#### 22. Состав и последовательность административных процедур

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

- а) прием и регистрация представленного в уполномоченный орган заявления;
- б) рассмотрение представленного в уполномоченный орган заявления, и принятие решения о результате предоставления государственной услуги;
- в) выдача результата предоставления государственной услуги.

38. Последовательность административных процедур при предоставлении государственной услуги приведена в блок-схеме согласно Приложению № 2 к настоящему Регламенту.

#### 23. Прием и регистрация представленного в уполномоченный орган заявления

39. Основанием для начала административной процедуры, предусмотренной настоящей главой Регламента, является получение уполномоченным органом заявления, представленного заявителем лично (его представителем), либо посредством Портала с использованием простой или усиленной квалифицированной электронной подписи.

40. При поступлении заявления в форме электронного документа посредством Портала должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры по приему и регистрации представленного в уполномоченный орган заявления, заявителю направляется уведомление о приеме заявления к рассмотрению либо о мотивированном отказе в приеме в течение 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем поступления заявления.

Заявление, поданное в электронной форме, считается принятым к рассмотрению после



направления заявителю уведомления о приеме к рассмотрению. Регистрация представленного в уполномоченный орган заявления осуществляется путем присвоения ему входящего номера с указанием даты его получения.

41. Максимальный срок исполнения административной процедуры, предусмотренной настоящей главой Регламента, составляет 15 (пятнадцать) минут.

#### 24. Рассмотрение представленного в уполномоченный орган заявления и принятие решения о результате предоставления государственной услуги

42. Основанием для начала административной процедуры, предусмотренной настоящей главой Регламента, является получение уполномоченным органом представленного заявителем (его представителем) заявления.

43. Должностными лицами уполномоченного органа осуществляется проверка на предмет наличия (отсутствия) регистрации заявления в Единой информационной системе «Волонтеры Приднестровья».

Должностные лица, ответственные за предоставление результата государственной услуги, принимают одно из решений, указанных в пункте 12 настоящего Регламента.

Максимальный срок исполнения административной процедуры, предусмотренной настоящей главой Регламента, составляет не более 4 (четырёх) рабочих дней.

#### 25. Выдача результата предоставления государственной услуги

44. В случае если установлены основания для отказа в предоставлении государственной услуги, подготавливается мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги, который должен содержать основания отказа с обязательной ссылкой на соответствующие нормы законодательства Приднестровской Молдавской Республики.

45. Решение о мотивированном отказе в предоставлении государственной услуги может быть выдано при личном обращении заявителя в уполномоченный орган либо направлено посредством услуг почтовой связи, посредством электронной почты либо Портала, в зависимости от способа обращения заявителя.

46. В случае, если установлено отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, принимается решение о выдаче личной книжки добровольца.

Уведомление о дате, времени и месте выдачи результата предоставления государственной услуги в виде бумажного документа осуществляется по телефону, посредством Портала либо электронной почты.

Результат предоставления государственной услуги в электронной форме направляется заявителю посредством Портала или электронной почты.

Срок исполнения административной процедуры, предусмотренной настоящей главой Регламента, составляет не более 30 (тридцати) минут.

#### Раздел 4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

26. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

47. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений, осуществляется руководителем уполномоченного органа, ответственным за предоставление государственной услуги.

27. Порядок и периодичность проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

48. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется уполномоченным органом в форме плановых и внеплановых проверок его должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги. Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав и законных интересов заявителей, рассмотрения жалоб (претензий) заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа, ответственных за предоставление государственной услуги, принятия решений по таким жалобам (претензиям) и подготовки ответов на них.

49. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления должностными лицами уполномоченного органа государственной услуги проводятся по решению руководителя (заместителя руководителя) уполномоченного органа в порядке, с периодичностью и в формах, предусмотренных законодательством Приднестровской Молдавской Республики. Решение о проведении внеплановой проверки полноты и качества предоставления должностными лицами государственной услуги может быть принято, в том числе на основании обращения заявителя о нарушении его прав и законных интересов.

28. Ответственность должностных лиц уполномоченного органа, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

50. Должностные лица уполномоченного органа несут ответственность в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики за нарушение требований законодательства Приднестровской Молдавской Республики в сфере предоставления государственных услуг, в том числе:

- а) за неправомерный отказ в приеме и рассмотрении жалоб (претензий);
- б) за нарушение сроков рассмотрения жалоб (претензий), направления ответа;
- в) за направление неполного или необоснованного ответа по жалобам (претензиям) заявителей;
- г) за принятие заведомо необоснованного и (или) незаконного решения;
- д) за преследование заявителей в связи с их жалобами (претензиями);
- е) за неисполнение решений, принятых по результатам рассмотрения жалоб (претензий);
- ж) за оставление жалобы (претензии) без рассмотрения по основаниям, не предусмотренным Законом Приднестровской Молдавской Республики от 19 августа 2016 года № 211-3-VI «Об организации предоставления государственных услуг» (САЗ 16-33).

51. Персональная ответственность должностных лиц уполномоченного органа, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Приднестровской Молдавской Республики.

29. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги

52. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, обеспечивается посредством открытости деятельности уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги, получения гражданами, их объединениями и организациями полной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, возможности досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) уполномоченного органа и его должностных лиц.

Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, либо должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу

30. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и (или) действия

(бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, и (или) его должностных лиц при предоставлении государственной услуги

53. Заявитель лично или через своего представителя, уполномоченного в установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики порядке, имеет право обратиться с жалобой (претензией) на решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностного лица при предоставлении государственной услуги (далее – жалоба (претензия)).

### 31. Предмет жалобы (претензии)

54. Предметом жалобы (претензии) являются решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностного лица, которые, по мнению заявителя, нарушают его права, свободы и законные интересы.

55. Заявитель (его представитель) вправе обратиться с жалобой (претензией) в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование у заявителя (его представителя):

1) предоставления документов и (или) информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) предоставления документов и (или) информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, и запрещенных к истребованию у граждан в соответствии с нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики. Заявитель (его представитель) вправе представить указанные документы и (или) информацию по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги;

4) обращения за оказанием услуг, не включенных в Единый реестр государственных услуг, а также предоставления документов, выдаваемых по результатам оказания таких услуг;

г) отказ в приеме у заявителя (его представителя) документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

е) истребование у заявителя (его представитель) при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики;

ж) отказ уполномоченного органа, его должностных лиц, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

и) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики, регулирующими правоотношения, возникающие в связи с

предоставлением государственной услуги;

к) требование у заявителя (его представителя) при предоставлении государственной услуги документов и (или) информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги.

32. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы (претензии) должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия)

56. Жалоба (претензия) на решения и (или) действия (бездействие) должностного лица уполномоченного органа, подается руководителю уполномоченного органа.

Жалоба (претензия) на решения и (или) действия (бездействие) уполномоченного органа, его руководителя, подается в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу, соответственно, в непосредственном ведении (подчинении) которого находится данный орган, руководитель.

57. В случае несогласия с результатами рассмотрения жалобы (претензии) повторная жалоба (претензия) может быть подана заявителем в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу).

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы (претензии) признаков состава административного правонарушения или преступления все имеющиеся материалы направляются лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб (претензий), в органы прокуратуры.

33. Порядок подачи и рассмотрения жалобы (претензии)

58. Жалоба (претензия) может быть направлена заявителем (его представителем) в письменной форме на бумажном носителе по почте, в том числе при личном приеме или в электронной форме посредством официального сайта уполномоченного органа (вышестоящего органа). В случае подачи жалобы (претензии) при личном приеме, заявитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность.

59. В жалобе (претензии) должны содержаться следующие сведения:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства (месте пребывания) 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;

б) наименование уполномоченного органа, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

в) сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) уполномоченного органа, его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действием (бездействием) уполномоченного органа, его должностного лица;

д) личная подпись заявителя и дата.

Личная подпись заявителя не является обязательной в случае, когда обращение заявителя направлено в порядке, предусмотренном формой подачи жалобы (претензии), установленной на официальном сайте уполномоченного органа (вышестоящего органа). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

34. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

60. Жалоба (претензия), поступившая в порядке, указанном в пункте 58 настоящего Регламента, подлежит рассмотрению должностным лицом уполномоченного органа, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб (претензий), не позднее 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа уполномоченного органа, его должностного лица в

приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 2 (двух) рабочих дней со дня ее регистрации.

61. В случае если принятие решения по жалобе (претензии) не входит в компетенцию уполномоченного органа, в течение 3 (трех) рабочих дней со дня ее регистрации уполномоченный орган направляет жалобу (претензию) в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы (претензии). При этом срок рассмотрения жалобы (претензии) исчисляется со дня регистрации жалобы (претензии) в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

В случае если в жалобе (претензии) отсутствуют сведения, указанные в пункте 59 настоящего Регламента, ответ на жалобу (претензию) не дается, о чем сообщается заявителю при наличии в жалобе (претензии) номера (номеров) контактного телефона либо адреса (адресов) электронной почты, либо почтового адреса.

### 35. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Приднестровской Молдавской Республики

62. Основания для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) законодательством Приднестровской Молдавской Республики не предусмотрены.

### 36. Результат рассмотрения жалобы (претензии)

63. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) принимается одно из следующих решений:

а) об удовлетворении жалобы (претензии), в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю (его представителю) денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Приднестровской Молдавской Республики;

б) об отказе в удовлетворении жалобы (претензии).

64. Основания оставления жалобы (претензии) без рассмотрения:

а) в жалобе (претензии) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица уполномоченного органа, а также членов его семьи. В данном случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

б) в повторной жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а предыдущая жалоба (претензия) того же лица по тому же вопросу была ранее рассмотрена и разрешена по существу, при условии, что указанная повторная жалоба (претензия) и ранее направленная жалоба (претензия) направлялись в один и тот же орган, тому же должностному лицу, участвующему в предоставлении государственной услуги. В случае поступления такой жалобы (претензии) заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов, после чего может быть принято решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу (о чем заявитель предупреждается);

в) по вопросам, содержащимся в жалобе (претензии), имеется вступившее в законную силу судебное решение;

г) подача жалобы (претензии) лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

д) жалоба (претензия) направлена заявителем, который решением суда, вступившим в законную силу, признан недееспособным;

е) жалоба (претензия) подана в интересах третьих лиц, которые возражают против ее рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

65. При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 64 настоящего Регламента, жалоба (претензия) оставляется без рассмотрения, о чем в течение 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации жалобы (претензии), сообщается заявителю.

### 37. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы (претензии)

66. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 63 настоящего Регламента, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы (претензии). Ответ заявителю направляется в той форме, в которой была направлена жалоба (претензия), за исключением случаев, когда в жалобе (претензии) содержится просьба о направлении ответа в письменной или в электронной форме.

67. В случае признания жалобы (претензии) подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 66 настоящего Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

68. В случае признания жалобы (претензии) не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 66 настоящего Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

69. В ответе (в том числе если ответ направляется в электронной форме) по результатам рассмотрения жалобы (претензии) указываются:

а) наименование органа, рассмотревшего жалобу (претензию), должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе (претензии);

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение и (или) действие (бездействие) которых обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя (его представителя);

г) основания для принятия решения по жалобе (претензии);

д) принятое по жалобе (претензии) решение;

е) в случае, если жалоба (претензия) признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе (претензии) решения.

### 38. Порядок обжалования решения по жалобе (претензии)

70. Решение, принятое по жалобе (претензии), может быть обжаловано в судебном порядке.

#### 39. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

71. Заявитель имеет право на получение информации и (или) документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

### 40. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы (претензии)

72. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на Портале и официальном сайте уполномоченного органа.

Приложение № 1 к Регламенту  
предоставления Министерством просвещения  
Приднестровской Молдавской Республики  
государственной услуги «Выдача личной книжки  
добровольца добровольческой организации»

Министру просвещения ПМР

от \_\_\_\_\_

(ФИО заявителя)

\_\_\_\_\_

(место проживания)

\_\_\_\_\_

(телефон, e-mail)

Заявление о выдаче личной книжки добровольца

Прошу выдать личную книжку добровольца. Регистрационный номер республиканской базы данных «Волонтеры Приднестровья»: \_\_\_\_\_.

Не возражаю против выборочной проверки данных о моей добровольческой деятельности, размещенных в личном кабинете Единой информационной системы «Волонтеры Приднестровья».

Первичная выдача, выдача в связи с порчей утерей или утратой ранее выданного удостоверения, выдача в связи с окончанием ранее выданного удостоверения (нужное подчеркнуть).

Согласие на обработку персональных данных и фотография (3x4 см) прилагаются.

Дата

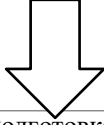
Подпись

Приложение № 2 к Регламенту  
предоставления Министерством просвещения  
Приднестровской Молдавской Республики  
государственной услуги «Выдача личной книжки  
добровольца добровольческой организации»

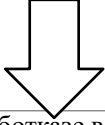
БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ



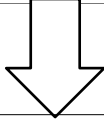
принятие решения о выдаче  
личной книжки



принятие решения об отказе в  
предоставлении личной  
книжки



подготовка и оформление решения о предоставлении личной книжки либо об отказе в  
выдаче личной книжки



выдача личной книжки, являющегося результатом предоставления государственной  
услуги