

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 03.06.2014 № 1694

Стандарты качества предоставления
муниципальных услуг в области обеспечения деятельности
органов местного самоуправления города Мурманска

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
Сфера предоставления услуг: иные сферы		
1. Наименование муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений физических лиц в сфере защиты прав потребителей, консультирование юридических лиц. Организация договорной и претензионной работы»		
1.1. Категория потребителей муниципальной услуги: - органы местного самоуправления муниципального образования город Мурманск (далее – ОМСУ МО город Мурманск); - физические и юридические лица	Доля удовлетворенных претензий, подготовленных специалистами, к общему количеству подготовленных претензий (100%)	10
1.2. Условия предоставления муниципальной услуги: - наличие финансирования муниципальной услуги; - муниципальная услуга предоставляется безвозмездно; - наличие устного обращения (регистрация письменного обращения); - анализ тематики обращения. Принятие решения о возможности предоставления муниципальной услуги; - осуществление консультации по обращению (направление письменного ответа на обращение получателю муниципальной услуги); - консультативная помощь при составлении претензий; - анализ, проверка договоров. Правовые основания для оказания муниципальной услуги: - Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; - Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; - Устав муниципального образования город Мурманск; - постановление администрации города Мурманска от 06.06.2011 № 947 «Об утверждении базового перечня оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными казенными,	Соответствие условиям предоставления муниципальной услуги (100%)	10

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>муниципальными бюджетными и муниципальными автономными учреждениями в установленной сфере деятельности»;</p> <p>- постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг»</p>		
<p>1.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги:</p> <p>- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях;</p> <p>- помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;</p> <p>- помещение должны быть оборудовано офисной мебелью;</p> <p>- помещение должно соответствовать СП 44.13330.2011 «Административные и бытовые здания»;</p> <p>- рабочее место должно соответствовать СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»</p>	Соответствие предоставления муниципальной услуги требованиям к материально-техническому обеспечению (100%)	10
<p>1.4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу:</p> <p>- специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для предоставления муниципальной услуги</p>	Соответствие требованиям к квалификации персонала (100%)	10
<p>1.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:</p> <p>- размещение информации для потребителей муниципальной услуги на сайте Мурманского муниципального бюджетного учреждения «Управление по обеспечению деятельности органов местного самоуправления города Мурманска» (далее – ММБУ «УОДОМС города Мурманска») в сети Интернет – www.uodoms.ru;</p> <p>- посредством размещения информации на информационных стендах ММБУ «УОДОМС города Мурманска»;</p> <p>- по телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками ММБУ «УОДОМС города Мурманска»</p>	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100%)	10
<p>1.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги:</p> <p>- срок предоставления муниципальной услуги</p>	Соответствие требованиям к срокам предоставления (100%)	10

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>составляет не более 30 дней с даты регистрации полученных от заявителя документов. Заявление, в отношении которого содержится указание на конкретный срок исполнения, рассматривается в указанный срок;</p> <ul style="list-style-type: none"> - устные обращения рассматриваются в момент обращения заявителя посредством консультирования или оказания помощи в составлении претензии; - в случае необходимости предоставления дополнительных документов срок рассмотрения обращения может быть продлен на срок не более 30 дней с обязательным уведомлением заявителя 		
<p>2. Наименование муниципальной услуги: «Транспортное обслуживание деятельности ОМСУ МО город Мурманск»</p>		
<p>2.1. Категория потребителей муниципальной услуги: - ОМСУ МО город Мурманск</p>	<ul style="list-style-type: none"> - доля автомобилей, содержащихся в соответствии с техническими требованиями (100%); - доля выполненных заявок ОМСУ МО город Мурманск (100%) 	10
<p>2.2. Условия предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие финансирования муниципальной услуги; - муниципальная услуга предоставляется безвозмездно; - наличие устного обращения (регистрация письменного обращения); - анализ тематики обращения. Принятие решения о возможности предоставления муниципальной услуги; - проведение технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств; - своевременная организация проведения технического обслуживания, осмотра и ремонта автотранспорта. <p>Правовые основания для оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение предрейсового осмотра водителей автомобилей; - проведение работ по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств; - Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - Устав муниципального образования город Мурманск; - постановление администрации города Мурманска 	Соответствие условиям предоставления муниципальной услуги (100%)	10

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>от 06.06.2011 № 947 «Об утверждении базового перечня оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными казенными, муниципальными бюджетными и муниципальными автономными учреждениями в установленной сфере деятельности»;</p> <p>- постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг»</p>		
<p>2.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие автотранспортных средств, соответствующих требованиям действующего законодательства РФ, необходимых для качественного транспортного обслуживания ОМСУ МО город Мурманск; - наличие открытых и закрытых стоянок для хранения автотранспортных средств; - помещения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны; - помещения должны быть оборудовано офисной мебелью; - помещение должно соответствовать СП 44.13330.2011 «Административные и бытовые здания»; - рабочее место должно соответствовать СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» 	Соответствие предоставления муниципальной услуги требованиям к материально-техническому обеспечению (100%)	10
<p>2.4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специалисты и водители автотранспортных средств должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для предоставления муниципальной услуги 	Соответствие требованиям к квалификации персонала (100%)	10
<p>2.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставление информации для потребителей муниципальной услуги по телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками ММБУ «УОДОМС города Мурманска» www.uodoms.ru 	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100%)	10
<p>2.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - своевременное обеспечение транспортного 	Соответствие требованиям к срокам предоставления (100%)	10

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>обслуживания ОМСУ МО город Мурманск в соответствии с закрепленными автотранспортными средствами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение долгосрочных и разовых заявок ОМСУ МО город Мурманск в назначенную дату и время, выполнение срочных и экстренных заявок 		
<p>3. Наименование муниципальной услуги: «Техническая эксплуатация и обслуживание зданий, сооружений, инженерных сетей и коммуникаций, закрепленных за ММБУ «УОДОМС города Мурманска»</p>		
<p>3.1. Категория потребителей муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ОМСУ МО город Мурманск 	<p>Доля выполненных заявок ОМСУ МО город Мурманск (100%)</p>	<p>10</p>
<p>3.2. Условия предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие финансирования муниципальной услуги; - муниципальная услуга предоставляется безвозмездно; - отсутствие аварийных ситуаций при технической эксплуатации и обслуживании зданий, сооружений, инженерных сетей и коммуникаций, закрепленных за ММБУ «УОДОМС города Мурманска». <p>Правовые основы для оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; - ГОСТ-Р 51870-2002 от 01.07.2002 «Проведение уборочных работ»; - Положение об организации и проведении реконструкции, ремонта и технического обслуживания зданий, объектов коммунального и социально-культурного назначения ВСН 58-88 (р), утвержденное приказом Государственного комитета по архитектуре и градостроительству при Госстрое СССР от 23.11.1988 № 312; - Устав муниципального образования город Мурманск; - постановление администрации города Мурманска от 06.06.2011 № 947 «Об утверждении базового перечня оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными казенными, муниципальными бюджетными и муниципальными автономными учреждениями в установленной сфере деятельности»; - постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества 	<p>Соответствие условиям предоставления муниципальной услуги (100%)</p>	<p>10</p>

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
предоставления муниципальных услуг»		
3.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги: - здания, помещения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны; - здания, помещения должно соответствовать СП 44.13330.2011 «Административные и бытовые здания»	Соответствие предоставления муниципальной услуги требованиям к материально-техническому обеспечению (100%)	10
3.4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу: - специалисты, рабочие должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для предоставления муниципальной услуги	Соответствие требованиям к квалификации персонала (100%)	10
3.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: - размещение информации для потребителей муниципальной услуги на сайте ММБУ «УОДОМС города Мурманска» в сети Интернет www.uodoms.ru; - по телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками ММБУ «УОДОМС города Мурманска»	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100%)	10
3.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: - ежедневно; - по мере поступления заявок от ОМСУ МО город Мурманск	Соответствие требованиям к срокам предоставления (100%)	10
4. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление документов ОМСУ МО город Мурманск, организациям и гражданам с целью их научного и практического использования; исполнение тематических и социально-правовых запросов юридических и физических лиц, выдача архивных справок, копий, выписок из документов»		
4.1. Категория потребителей муниципальной услуги: - органы местного самоуправления муниципального образования город Мурманск (далее – ОМСУ МО город Мурманск); - физические и юридические лица	Доля справок, выданных в установленные сроки, от общего количества справок (100%)	5
4.2. Условия предоставления муниципальной услуги: - наличие финансирования муниципальной услуги; - муниципальная услуга предоставляется безвозмездно; - наличие письменного обращения. Правовые основы для оказания муниципальной услуги: - Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного	Соответствие условиям предоставления муниципальной услуги (100%)	10

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>самоуправления в Российской Федерации»;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Федеральный закон РФ от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»; - Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; - Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук, утвержденные приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19; - Порядок использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах Российской Федерации, утверждённый приказом Минкультуры России от 03.06.2013 № 635; - Устав муниципального образования город Мурманск; - постановление администрации города Мурманска от 06.06.2011 № 947 «Об утверждении базового перечня оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными казенными, муниципальными бюджетными и муниципальными автономными учреждениями в установленной сфере деятельности»; - постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг» 		
<p>4.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях; - помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны; - помещение должны быть оборудовано офисной мебелью; - помещение должно соответствовать СП 44.13330.2011 «Административные и бытовые здания»; - рабочее место должно соответствовать СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к 	Соответствие предоставления муниципальной услуги требованиям к материально-техническому обеспечению (100%)	10

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;</p> <p>- архив должен быть размещен в специально построенном или приспособленном для хранения документов здании, способном поддерживать оптимальные режимы хранения документов, в том числе аудиовизуальные и электронные. Технические параметры данных режимов определяются государственными и отраслевыми стандартами ОСТ 55.6-85. Документы на бумажных носителях. Правила государственного хранения; ГОСТ 28388-89. Система обработки информации. Документы на магнитных носителях. Порядок выполнения и обращения; ГОСТ 2.501-88. ЕСКД. Правила учета и хранения; ГОСТ 19.601-78. ЕСПД. Правила дублирования, учета и хранения; ГОСТ 24.402-80. Единая система стандартов автоматизированной системы управления. Система технической документации на АСУ. Учет, хранение и обращение; РД 50-524-84. Методические указания. Порядок хранения документов на машинных носителях</p>		
<p>4.4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу:</p> <p>- специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для предоставления муниципальной услуги</p>	Соответствие требованиям к квалификации персонала (100%)	10
<p>4.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:</p> <p>- размещение информации для потребителей муниципальной услуги на официальном сайте администрации города Мурманска www.citymurmansk.ru, на сайте ММБУ «УОДОМС города Мурманска» в сети Интернет www.uodoms.ru;</p> <p>- посредством размещения информации на информационных стендах ММБУ «УОДОМС города Мурманска»;</p> <p>- по телефонам, электронной почте и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками ММБУ «УОДОМС города Мурманска»;</p> <p>- посредством Интернет-портала государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru;</p> <p>- посредством регионального Интернет-портала государственных и муниципальных услуг www.51.gosuslugi.ru</p>	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100%)	10
<p>4.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги:</p>	Соответствие требованиям к срокам	10

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>4.6.1. Срок подготовки ответа на запрос заявителя составляет не более:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пяти дней со дня регистрации для запроса о предоставлении архивных документов или информации на их основе, при условии их отсутствия в архиве; - пятнадцати дней со дня регистрации для запроса, исполняемого по научно-справочному аппарату хранящихся в архиве архивных документов; - тридцати дней со дня регистрации запроса, исполняемого по документам, хранящимся в архиве. <p>4.6.2. Запросы, поступившие от органов государственной власти, органов местного самоуправления, административных органов, связанные с исполнением ими своих функций, рассматриваются в первоочередном порядке в установленные законодательством Российской Федерации сроки или в сроки, согласованные с заявителем.</p> <p>4.6.3. При необходимости проведения объемной работы по поиску и копированию архивных документов срок подготовки ответа на запрос может быть продлен с обязательным уведомлением об этом заявителя.</p>	предоставления (100%)	
<p>5. Наименование муниципальной услуги: «Организация оказания услуг по информационно-аналитической работе, взаимодействию с органами государственной власти и местного самоуправления и подведомственными им учреждениями, общественными организациями»</p>		
<p>5.1. Категория потребителей муниципальной услуги: - ОМСУ МО город Мурманск</p>	100	10
<p>5.2. Условия предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие финансирования муниципальной услуги; - муниципальная услуга предоставляется безвозмездно. <p>Правовые основы для оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; - Устав муниципального образования город Мурманск; - постановление администрации города Мурманска от 06.06.2011 № 947 «Об утверждении базового перечня оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными казенными, муниципальными бюджетными и муниципальными автономными учреждениями в 	Соответствие условиям предоставления муниципальной услуги (100%)	10

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
установленной сфере деятельности); - постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг»		
5.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги: - помещение должно соответствовать СП 44.13330.2011 «Административные и бытовые здания»; - рабочее место должно соответствовать СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»	Соответствие предоставления муниципальной услуги требованиям к материально-техническому обеспечению (100%)	10
5.4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу: - специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для предоставления муниципальной услуги	Соответствие требованиям к квалификации персонала (100%)	10
5.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: - размещение информации для потребителей муниципальной услуги на сайте ММБУ «УОДОМС города Мурманска» в сети Интернет www.uodoms.ru ;	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100%)	10
5.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: - ежедневно; - по мере поступления заявок от ОМСУ МО город Мурманск	Соответствие требованиям к срокам предоставления (100%)	10