

Приложение  
к постановлению администрации  
города Мурманска  
от 24.03.2022 № 728

**Стандарты качества  
оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в области  
обеспечения деятельности органов местного самоуправления  
города Мурманска**

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление архивных справок, архивных копий, архивных выписок, информационных писем, связанных с реализацией законных прав и свобод граждан и исполнением государственными органами и органами местного самоуправления своих полномочий»		
1.1. Категория потребителей муниципальной услуги: - органы государственной власти; - органы местного самоуправления; - физические лица; - юридические лица	Доля справок, выданных в установленные сроки, от общего количества справок (100 %)	0
1.2. Условия оказания муниципальной услуги: - наличие финансирования муниципальной услуги; - муниципальная услуга оказывается безвозмездно; - наличие обращения: письменного или по электронной почте; - на постоянной основе.  Правовые основы для оказания муниципальной услуги: - Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;	Соответствие условиям оказания муниципальной услуги (100 %)	0

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Федеральный закон РФ от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;</li> <li>- Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;</li> <li>- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;</li> <li>- Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях, утвержденные приказом Федерального архивного агентства от 02.03.2020 № 24;</li> <li>- Порядок использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах Российской Федерации, утвержденный приказом Росархива от 01.09.2017 № 143</li> </ul>		
<p>1.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях;</li> <li>- помещения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;</li> <li>- помещения должны быть оборудованы</li> </ul>	Соответствие требованиям к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (100 %)	0

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>офисной мебелью;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- помещения должны соответствовать СП 44.13330.2011 «Административные и бытовые здания»;</li> <li>- рабочее место должно соответствовать СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»</li> </ul>		
<p>1.4. Требования к квалификации персонала, оказывающего муниципальную услугу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для предоставления муниципальной услуги</li> </ul>	Соответствие требованиям к квалификации персонала (100 %)	0
<p>1.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение информации для потребителей муниципальной услуги на официальном сайте учреждения в сети Интернет;</li> <li>- посредством размещения информации на информационных стенах архивного отдела учреждения;</li> <li>- по телефонам, электронной почте и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками архивного отдела учреждения;</li> <li>- посредством интернет-портала государственных и муниципальных услуг <a href="http://www.gosuslugi.ru">www.gosuslugi.ru</a>;</li> <li>- посредством регионального интернет-портала государственных и</li> </ul>	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100 %)	0

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>муниципальных услуг;  <a href="http://www.51.gosuslugi.ru">www.51.gosuslugi.ru</a>;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- размещение информации на официальном сайте РФ для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях</li> </ul> <p><a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></p>		
<p>1.6. Требования к срокам оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- срок подготовки ответа на запрос заявителя составляет не более:</li> <ol style="list-style-type: none"> <li>пяти дней со дня регистрации для запроса о предоставлении архивных документов или информации на их основе при условии их отсутствия в архиве;</li> <li>15 дней со дня регистрации для запроса, исполняемого по научно-справочному аппарату хранящихся в архиве архивных документов;</li> <li>30 дней со дня регистрации запроса, исполняемого по документам, хранящимся в архиве;</li> </ol> <li>- запросы, поступившие от органов государственной власти, органов местного самоуправления, связанные с исполнением ими своих функций, рассматриваются в первоочередном порядке в установленные законодательством Российской Федерации сроки или в сроки, согласованные с заявителем.</li> </ul> <p>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>	<p>Соответствие требованиям к срокам оказания муниципальной услуги (100 %)</p>	0

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
2. Наименование муниципальной услуги: «Содержание (эксплуатация) имущества»		
2.1. Категория потребителей муниципальной услуги: - органы местного самоуправления муниципального образования город Мурманск (далее - ОМСУ МО город Мурманск)	Безаварийная работа инженерных систем и оборудования (100 %). Бесперебойное тепло-, водо-, энергообеспечение (100 %). Содержание объектов недвижимого имущества в надлежащем санитарном состоянии (100 %). Эффективность использования объектов недвижимого имущества (100 %)	5
2.2. Условия оказания муниципальной услуги: - наличие финансирования муниципальной услуги; - муниципальная услуга оказывается безвозмездно; - на постоянной основе. Правовые основы для оказания муниципальной услуги: - Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - Положение об организации и проведении реконструкции, ремонта и	Соответствие условиям оказания муниципальной услуги (100 %)	0

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
технического обслуживания жилых зданий, объектов коммунального и социально-культурного назначения, утвержденное приказом Государственного комитета по архитектуре и градостроительству при Госстрое СССР от 23.11.1988 № 312; - постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»		
2.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги: - здания, помещения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны; - уборщики служебных помещений должны быть обеспечены моющими средствами и уборочным инвентарем; - рабочие по комплексному обслуживанию и ремонту зданий должны быть обеспечены необходимым инструментом и материалами	Соответствие требованиям к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (100 %)	5
2.4. Требования к квалификации персонала, оказывающего 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 %)	0

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
2.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: - размещение информации для потребителей муниципальной услуги на официальном сайте учреждения в сети Интернет; - по телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками учреждения; - размещение информации на официальном сайте РФ для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100 %)	0
2.6. Требования к срокам оказания муниципальной услуги: - ежедневно; - по мере поступления заявок от ОМСУ МО город Мурманск	Соответствие требованиям к срокам оказания муниципальной услуги (100 %)	0
3. Наименование муниципальной работы: «Организация и осуществление транспортного обслуживания должностных лиц, государственных органов и государственных и муниципальных учреждений»		
3.1. Категория потребителей муниципальной работы: - ОМСУ МО город Мурманск	Доля автомобилей, содержащихся в соответствии с техническими требованиями, к общему количеству автомобилей (100 %)	5
3.2. Условия выполнения муниципальной работы: - наличие финансирования муниципальной работы; - муниципальная работа выполняется безвозмездно;	Соответствие условиям выполнения муниципальной работы (100 %)	5

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- на постоянной основе;</li> <li>- своевременная организация проведения технического обслуживания, осмотра и ремонта автотранспорта.</li> </ul> <p>Правовые основания для выполнения муниципальной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;</li> <li>- Федеральный закон РФ от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»;</li> <li>- постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»</li> </ul>		
<p>3.3. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие автотранспортных средств, соответствующих техническим нормативам и регламентам;</li> <li>- наличие открытых и закрытых стоянок для хранения автотранспортных средств;</li> <li>- стоянки автотранспорта должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны;</li> <li>- наличие страховых полисов по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев автотранспортных средств;</li> <li>- автомобили должны быть обеспечены горюче-смазочными и расходными</li> </ul>	Соответствие требованиям к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы (100 %)	5

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
материалами		
3.4. Требования к квалификации персонала, выполняющего муниципальную работу: - специалисты и водители автотранспортных средств должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения муниципальной работы	Соответствие требованиям к квалификации персонала (100 %)	0
3.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной работы: - предоставление информации для потребителей муниципальной работы по телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками учреждения; - размещение информации для потребителей муниципальной работы на официальном сайте учреждения в сети Интернет; - размещение информации на официальном сайте РФ для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100 %)	0
3.6. Требования к срокам выполнения муниципальной работы: - своевременное обеспечение транспортного обслуживания ОМСУ МО город Мурманск в соответствии с приказами учреждения о закреплении автотранспортных средств за ОМСУ МО город Мурманск; - выполнение заявок ОМСУ МО город	Соответствие требованиям к срокам оказания муниципальной работы (100 %)	5

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
Мурманск в указанную дату и время (при наличии свободного автотранспорта)		
4. Наименование муниципальной работы: «Создание и развитие цифровых сервисов и информационных систем»		
4.1. Категория потребителей муниципальной работы: - ОМСУ МО город Мурманск	Отсутствие замечаний на выполнение муниципальной работы (100 %)	0
4.2. Условия выполнения муниципальной работы: - наличие финансирования муниципальной работы; - муниципальная работа предоставляется безвозмездно; - на постоянной основе; - выполнение работы в требуемые сроки, если таковые сроки определены ОМСУ МО город Мурманск; - соответствие оборудования или программного обеспечения потребителя требованиям действующего законодательства Российской Федерации о защите информации, если обрабатываемые данные содержат персональные данные или иную информацию ограниченного доступа. Правовые основания для выполнения муниципальной работы: - Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; - Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»	Соответствие условиям выполнения муниципальной работы (100 %)	0

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
4.3. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы: - наличие телефонной связи; - наличие стандартного офисного оборудования; - наличие автоматизированного рабочего места на каждого работника, которому оно требуется в соответствии с характером решаемых им задач; - наличие общесистемного, офисного и специализированного программного обеспечения; - наличие компьютерной сети; - наличие подключения к сети Интернет	Соответствие требованиям к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы (100 %)	0
4.4. Требования к квалификации персонала, выполняющего муниципальную работу: - специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения муниципальной работы	Соответствие требованиям к квалификации персонала (100 %)	0
4.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной работы: - предоставление информации для потребителей муниципальной работы по телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками учреждения; - размещение информации для потребителей муниципальной работы на официальном сайте учреждения в сети Интернет	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100 %)	0
4.6. Требования к срокам выполнения	Соответствие	0

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
муниципальной работы: - срок исполнения работы определяется характером и объемом конкретных работ и согласовывается с потребителем	требованиям к срокам выполнения муниципальной работы (100 %)	
5. Наименование муниципальной работы: «Обеспечение сохранности и учет архивных документов»		
5.1. Категория потребителей муниципальной работы: - в интересах общества. 5.2. Условия выполнения муниципальной работы: - наличие финансирования муниципальной работы; - муниципальная работа выполняется безвозмездно; - на постоянной основе. Правовые основы для выполнения муниципальной работы: - Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - Федеральный закон РФ от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»; - Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях, утвержденные приказом Федерального архивного агентства от 02.03.2020 № 24; - ОСТ 55.6-85. Документы на бумажных носителях. Правила государственного хранения. Технические требования;	Создание оптимальных условий хранения архивных документов (100 %). Соответствие условиям выполнения муниципальной работы (100 %)	0

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ГОСТ 28388-89. Система обработки информации. Документы на магнитных носителях. Порядок выполнения и обращения;</li> <li>- ГОСТ 2.501-88. ЕСКД. Правила учета и хранения; ГОСТ 19.601-78. ЕСПД. Правила дублирования, учета и хранения;</li> <li>- ГОСТ 24.402-80. Единая система стандартов автоматизированной системы управления. Система технической документации на АСУ. Учет, хранение и обращение;</li> <li>- РД 50-524-84. Методические указания. Порядок хранения документов на машинных носителях</li> </ul>		
<p>5.3. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- архив должен быть размещен в специально построенном или приспособленном для хранения документов здании, оборудованном системами вентиляции и отопления, способными поддерживать оптимальные режимы хранения документов, в том числе аудиовизуальные и электронные;</li> <li>- помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны</li> </ul>	Соответствие требованиям к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы (100 %)	0
<p>5.4. Требования к квалификации персонала, выполняющего муниципальную работу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специалисты должны иметь</li> </ul>	Соответствие требованиям к квалификации персонала (100 %)	0

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения муниципальной работы		
5.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной работы: - размещение информации для потребителей муниципальной работы на официальном сайте учреждения в сети Интернет	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100 %)	0
5.6. Требования к срокам выполнения муниципальной работы: - на постоянной основе, в соответствии с установленными сроками хранения документов	Соответствие требованиям к срокам выполнения муниципальной работы (100 %)	0