

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 (%)
<b>Сфера предоставления услуг: иные сферы</b>		
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 (%)
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»		
1.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги: - 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 персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»	Соответствие предоставления муниципальной услуги требованиям к материально-техническому обеспечению (100%)	10
1.4. 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
1.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: - 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 – <a href="http://www.uodoms.ru">www.uodoms.ru</a> ;	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100%)	10
- посредством размещения информации на информационных стенах ММБУ «УОДОМС города Мурманска»; - по телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками ММБУ «УОДОМС города Мурманска»		
1.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: - срок предоставления муниципальной услуги	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"> <li>- устные обращения рассматриваются в момент обращения заявителя посредством консультирования или оказания помощи в составлении претензии;</li> <li>- в случае необходимости предоставления дополнительных документов срок рассмотрения обращения может быть продлен на срок не более 30 дней с обязательным уведомлением заявителя</li> </ul>		
2. Наименование муниципальной услуги: «Транспортное обслуживание деятельности ОМСУ МО город Мурманск»		
<p>2.1. Категория потребителей муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ОМСУ МО город Мурманск</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- доля автомобилей, содержащихся в соответствии с техническими требованиями (100%);</li> <li>- доля выполненных заявок ОМСУ МО город Мурманск (100%)</li> </ul>	10
<p>2.2. Условия предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие финансирования муниципальной услуги;</li> <li>- муниципальная услуга предоставляется безвозмездно;</li> <li>- наличие устного обращения (регистрация письменного обращения);</li> <li>- анализ тематики обращения. Принятие решения о возможности предоставления муниципальной услуги;</li> <li>- проведение технического обслуживания и ремонта автотранспортных средств;</li> <li>- своевременная организация проведения технического обслуживания, осмотра и ремонта автотранспорта.</li> </ul> <p>Правовые основания для оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение предрейсового осмотра водителей автомобилей;</li> <li>- проведение работ по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств;</li> <li>- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;</li> <li>- Устав муниципального образования город Мурманск;</li> <li>- постановление администрации города Мурманска</li> </ul>	Соответствие условиям предоставления муниципальной услуги (100%)	10

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
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»		
2.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги: - 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; - 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 персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»	Соответствие предоставления муниципальной услуги требованиям к материально-техническому обеспечению (100%)	10
2.4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу: - 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
2.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: - предоставление информации для потребителей муниципальной услуги по телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками ММБУ «УОДОМС города Мурманска» <a href="http://www.uodoms.ru">www.uodoms.ru</a>	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100%)	10
2.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: - 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"> <li>- выполнение долгосрочных и разовых заявок ОМСУ МО город Мурманск в назначеннуу дату и время, выполнение срочных и экстренных заявок</li> </ul> <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"> <li>- ОМСУ МО город Мурманск</li> </ul>	Доля выполненных заявок ОМСУ МО город Мурманск (100%)	10
<p>3.2. Условия предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие финансирования муниципальной услуги;</li> <li>- муниципальная услуга предоставляется безвозмездно;</li> <li>- отсутствие аварийных ситуаций при технической эксплуатации и обслуживании зданий, сооружений, инженерных сетей и коммуникаций, закрепленных за ММБУ «УОДОМС города Мурманска».</li> </ul> <p>Правовые основы для оказания муниципальной услуги:</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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;</li> <li>- ГОСТ-Р 51870-2002 от 01.07.2002 «Проведение уборочных работ»;</li> <li>- 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;</li> <li>- Устав муниципального образования город Мурманск;</li> <li>- 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»;</li> <li>- постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества</li> </ul>	Соответствие условиям предоставления муниципальной услуги (100%)	10

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 <a href="http://www.uodoms.ru">www.uodoms.ru</a> ;	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.	Соответствие условиям предоставления муниципальной услуги (100%)	10
Правовые основы для оказания муниципальной услуги: - Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного		

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"> <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, организациях Российской академии наук, утвержденные приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19;</li> <li>- Порядок использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах Российской Федерации, утвержденный приказом Минкультуры России от 03.06.2013 № 635;</li> <li>- Устав муниципального образования город Мурманск;</li> <li>- 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»;</li> <li>- постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг»</li> </ul>		
<p>4.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях;</li> <li>- помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;</li> <li>- помещение должны быть оборудовано офисной мебелью;</li> <li>- помещение должно 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</li> </ul>	<p>Соответствие предоставления муниципальной услуги требованиям к материально-техническому обеспечению (100%)</p>	10

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»; - 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		
4.4. 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
4.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: - размещение информации для потребителей муниципальной услуги на официальном сайте администрации города Мурманска <a href="http://www.citymurmansk.ru">www.citymurmansk.ru</a> , на сайте ММБУ «УОДОМС города Мурманска» в сети Интернет <a href="http://www.uodoms.ru">www.uodoms.ru</a> ; - посредством размещения информации на информационных стендах ММБУ «УОДОМС города Мурманска»; - по телефонам, электронной почте и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками ММБУ «УОДОМС города Мурманска»; - посредством Интернет-портала государственных и муниципальных услуг <a href="http://www.gosuslugi.ru">www.gosuslugi.ru</a> ; - посредством регионального Интернет-портала государственных и муниципальных услуг <a href="http://www.51.gosuslugi.ru">www.51.gosuslugi.ru</a>	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100%)	10
4.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги:	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"> <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>- пятнадцати дней со дня регистрации для запроса, исполняемого по научно-справочному аппарату хранящихся в архиве архивных документов;</li> <li>- тридцати дней со дня регистрации запроса, исполняемого по документам, хранящимся в архиве.</li> </ul> <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%)	
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»		
5.1. Категория потребителей муниципальной услуги: - ОМСУ МО город Мурманск	100	10
<p>5.2. Условия предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие финансирования муниципальной услуги;</li> <li>- муниципальная услуга предоставляется безвозмездно.</li> </ul> <p>Правовые основы для оказания муниципальной услуги:</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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;</li> <li>- Устав муниципального образования город Мурманск;</li> <li>- 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</li> </ul>	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 <a href="http://www.uodoms.ru">www.uodoms.ru</a> ;	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