

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 16.07.2014 № 2315

**Стандарты качества предоставления муниципальных услуг
в сфере жилищно-коммунального хозяйства**

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
Сфера предоставления услуги: управление недвижимым имуществом		
1. Наименование муниципальной услуги: представление интересов муниципального образования город Мурманск как собственника жилых помещений, находящихся в многоквартирных домах, расположенных на территории города Мурманска		
1.1. Категория потребителей муниципальной услуги: физические и юридические лица, органы местного самоуправления	100%	0%
1.2. Условия предоставления муниципальной услуги: - представление интересов муниципального образования город Мурманск при организации и проведении общих собраний; - заключение от лица муниципального образования город Мурманск договоров управления многоквартирными домами; - осуществление от лица муниципального образования город Мурманск как собственника помещений в многоквартирных домах, контроля за деятельностью управляющих организаций, ТСЖ, ЖСК. Правовые основания предоставления муниципальной услуги: - Жилищный кодекс РФ; - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - постановление Правительства Российской Федерации от 06.02.2006 № 75 «О порядке проведения органом местного	100%	0%

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом»;</p> <p>- постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;</p> <p>- постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;</p> <p>- постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;</p> <p>- 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»;</p> <p>- устав ММБУ «НФУ»</p>		
1.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги:	100%	0%

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
- рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оснащено мебелью, оборудованием и инвентарем; - помещения, отведенные для непосредственного предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям СанПиН 2_2_22_4_1340-03		
1.4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу: - учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь необходимое количество специалистов в соответствии со штатным расписанием; - каждый специалист учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей	100%	0%
1.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: - учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обязано довести до сведения потребителей информацию о своем наименовании, месте нахождения, режиме работы и контактных телефонах; - информирование граждан и юридических лиц о муниципальной услуге осуществляется: непосредственно в учреждении, при личном обращении, через сайт: bus.gov.ru; - информация обновляется по мере необходимости	100%	0%
1.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: муниципальная услуга предоставляется в течение календарного года	100%	0%

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
в соответствии со сроками, установленными действующим законодательством в сфере жилищно-коммунального хозяйства, графиками проведения общих собраний		
2. Наименование муниципальной услуги: сбор, анализ и подготовка сводной информации по вопросам деятельности организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами, расположенных на территории города Мурманска		
2.1. Категория потребителей муниципальной услуги: физические и юридические лица, органы местного самоуправления	100 %	0%
2.2. Условия предоставления муниципальной услуги: - подготовка сводной информации по вопросам деятельности управляющих организаций, ТСЖ, ЖСК; - мониторинг энергосбережения и энергетической эффективности; - ведение реестра адресной программы многоквартирных домов. Правовые основания предоставления муниципальной услуги: - Жилищный кодекс РФ; - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - постановление Правительства Российской Федерации от 06.02.2006 № 75 «О порядке проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом»; - постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по	100 %	0%

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;</p> <ul style="list-style-type: none"> - постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»; - постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»; - 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»; - устав ММБУ «НФУ» 		
<p>2.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оснащено мебелью, оборудованием и инвентарем; - помещения, отведенные для непосредственного предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям СанПиН 2_2_22_4_1340-03 	100%	0%

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
2.4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу: - учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь необходимое количество специалистов в соответствии со штатным расписанием; - каждый специалист учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей	100 %	0 %
2.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: - учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обязано довести до сведения потребителей информацию о своем наименовании, месте нахождения, режиме работы и контактных телефонах; - информирование граждан и юридических лиц о муниципальной услуге осуществляется: непосредственно в учреждении, при личном обращении, через сайт: bus.gov.ru; - информация обновляется по мере необходимости	100 %	0%
2.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: муниципальная услуга предоставляется ежемесячно в течение календарного года	100 %	0%
3. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации физическим и юридическим лицам по вопросам, относящимся к жилищной сфере		
3.1. Категория потребителей муниципальной услуги: физические и юридические лица, органы местного самоуправления	100 %	0%

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>3.2. Условия предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рассмотрение обращений заявителей; - информирование заявителей об установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах; - консультирование заявителей по вопросам жилищного законодательства. <p>Правовые основания предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Жилищный кодекс РФ; - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»; - постановление Правительства Российской Федерации от 06.02.2006 № 75 «О порядке проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом»; - постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»; - постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, 	100 %	0%

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;</p> <ul style="list-style-type: none"> - постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»; - 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»; - устав ММБУ «НФУ» 		
<p>3.3. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оснащено мебелью, оборудованием и инвентарем; - помещения, отведенные для непосредственного предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям СанПиН 2_2_22_4_1340-03 	100 %	0%
<p>3.4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу:</p> <ul style="list-style-type: none"> - учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь необходимое количество специалистов в соответствии со штатным расписанием; 	100 %	0 %

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
- каждый специалист учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей		
3.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: - учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обязано довести до сведения потребителей информацию о своем наименовании, месте нахождения, режиме работы и контактных телефонах; - информирование граждан и юридических лиц о муниципальной услуге осуществляется: непосредственно в учреждении, при личном обращении, через сайт: bus.gov.ru; - информация обновляется по мере необходимости	100 %	0%
3.6. Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: муниципальная услуга предоставляется в течение 30 дней с даты поступления обращения, в исключительных случаях – до 60 дней	100 %	0%