

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 20.06.2017 № 1937

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: «Оказание информационных услуг на основе архивных документов»		
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»; - 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	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 (%)
<p>приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19;</p> <p>- Порядок использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах, утверждённый приказом Министерства культуры Российской Федерации от 03.06.2013 № 635;</p> <p>- постановление администрации города Мурманска от 06.11.2015 № 3080 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Мурманска, подведомственными администрации города Мурманска»</p>		
<p>1.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания 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>	<p>Соответствие требованиям к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (100%)</p>	<p>0</p>
<p>1.4. Требования к квалификации персонала, оказывающего муниципальную услугу:</p> <p>- специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для предоставления муниципальной услуги</p>	<p>Соответствие требованиям к квалификации персонала (100%)</p>	<p>0</p>
<p>1.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:</p>	<p>Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100%)</p>	<p>0</p>

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<ul style="list-style-type: none"> - размещение информации для потребителей муниципальной услуги на официальном сайте учреждения в сети Интернет; - посредством размещения информации на информационных стендах архивного отдела учреждения; - по телефонам, электронной почте и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками архивного отдела учреждения; - посредством Интернет-портала государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru; - посредством регионального Интернет-портала государственных и муниципальных услуг www.51.gosuslugi.ru; - размещение информации на официальном сайте РФ для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru 		
<p>1.6. Требования к срокам оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - срок подготовки ответа на запрос заявителя составляет не более: <ul style="list-style-type: none"> а) пяти дней со дня регистрации для запроса о предоставлении архивных документов или информации на их основе, при условии их отсутствия в архиве; б) пятнадцати дней со дня регистрации для запроса, исполняемого по научно-справочному аппарату хранящихся в архиве архивных документов; в) тридцати дней со дня регистрации запроса, исполняемого по документам, хранящимся в архиве. г) 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. <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>	Соответствие требованиям к срокам оказания муниципальной услуги (100%)	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, находящегося в государственной (муниципальной) собственности»		
<p>2.1. Категория потребителей муниципальной услуги:</p> <p>- органы местного самоуправления муниципального образования город Мурманск (далее – ОМСУ МО город Мурманск)</p>	<p>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%)</p>	5
<p>2.2. Условия оказания муниципальной услуги:</p> <p>- наличие финансирования муниципальной услуги;</p> <p>- муниципальная услуга оказывается безвозмездно;</p> <p>- на постоянной основе.</p> <p>Правовые основы для оказания муниципальной услуги:</p> <p>- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;</p> <p>- Положение об организации и проведении реконструкции, ремонта и 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;</p> <p>- постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;</p> <p>- постановление администрации города Мурманска от 06.11.2015 № 3080 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и</p>	<p>Соответствие условиям оказания муниципальной услуги (100%)</p>	0

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
выполняемых муниципальными учреждениями города Мурманска, подведомственными администрации города Мурманска»		
<p>2.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>2.4. Требования к квалификации персонала, оказывающего муниципальную услугу:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>2.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 www.bus.gov.ru 	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100%)	0
<p>2.6. Требования к срокам оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ежедневно; - по мере поступления заявок от ОМСУ МО город Мурманск 	Соответствие требованиям к срокам оказания муниципальной услуги (100%)	0
<p>3. Наименование муниципальной услуги: «Организация и осуществление транспортного обслуживания должностных лиц в случаях, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления»</p>		

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>3.1. Категория потребителей муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ОМСУ МО город Мурманск 	<p>Доля автомобилей, содержащихся в соответствии с техническими требованиями, к общему количеству автомобилей (100%)</p>	<p>5</p>
<p>3.2. Условия оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие финансирования муниципальной услуги; - муниципальная услуга оказывается безвозмездно; - на постоянной основе; - своевременная организация проведения технического обслуживания, осмотра и ремонта автотранспорта. <p>Правовые основания 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 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»; - постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»; - постановление администрации города Мурманска от 06.11.2015 № 3080 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Мурманска, подведомственными администрации города Мурманска» 	<p>Соответствие условиям оказания муниципальной услуги (100%)</p>	<p>5</p>
<p>3.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие автотранспортных средств, соответствующих техническим нормативам и регламентам; - наличие открытых и закрытых стоянок для хранения автотранспортных средств; - стоянки автотранспорта должны быть оборудованы противопожарной системой и 	<p>Соответствие требованиям к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (100%)</p>	<p>5</p>

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>средствами пожаротушения, системой охраны;</p> <p>- наличие страховых полисов по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств;</p> <p>- автомобили должны быть обеспечены горюче-смазочными и расходными материалами</p>		
<p>3.4. Требования к квалификации персонала, оказывающего муниципальную услугу:</p> <p>- специалисты и водители автотранспортных средств должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для предоставления муниципальной услуги</p>	Соответствие требованиям к квалификации персонала (100%)	0
<p>3.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:</p> <p>- предоставление информации для потребителей муниципальной услуги по телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками учреждения;</p> <p>- размещение информации для потребителей муниципальной услуги на официальном сайте учреждения в сети Интернет;</p> <p>- размещение информации на официальном сайте РФ для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru</p>	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100%)	0
<p>3.6. Требования к срокам оказания муниципальной услуги:</p> <p>- своевременное обеспечение транспортного обслуживания ОМСУ МО город Мурманск в соответствии с приказами учреждения о закреплении автотранспортных средств за ОМСУ МО город Мурманск;</p> <p>- выполнение заявок ОМСУ МО город Мурманск в указанную дату и время (при наличии свободного автотранспорта)</p>	Соответствие требованиям к срокам оказания муниципальной услуги (100%)	5
4. Наименование муниципальной работы: «Создание и развитие информационных систем и компонентов информационно-телекоммуникационной инфраструктуры»		
<p>4.1. Категория потребителей муниципальной работы:</p> <p>- ОМСУ МО город Мурманск</p>	Отсутствие замечаний на выполнение муниципальной работы (100%)	0

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<p>4.2. Условия выполнения муниципальной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие финансирования муниципальной работы; - муниципальная работа предоставляется безвозмездно; - на постоянной основе; - выполнения 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. <p>Правовые основания для выполнения муниципальной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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»; - постановление администрации города Мурманска от 06.11.2015 № 3080 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Мурманска, подведомственными администрации города Мурманска» 	Соответствие условиям выполнения муниципальной работы (100%)	0
<p>4.3. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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:	Соответствие требованиям к	0

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
- специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения муниципальной работы	квалификации персонала (100%)	
4.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной работы: - предоставление информации для потребителей муниципальной услуги по телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками учреждения; - размещение информации для потребителей муниципальной услуги на официальном сайте учреждения в сети Интернет	Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100%)	0
4.6. Требования к срокам выполнения муниципальной работы: - срок исполнения работы определяется характером и объемом конкретных работ и согласовывается с потребителем	Соответствие требованиям к срокам выполнения муниципальной работы (100%)	0
5. Наименование муниципальной работы: «Обеспечение сохранности и учет архивных документов»		
5.1. Категория потребителей муниципальной работы: - в интересах общества	Создание оптимальных условий хранения архивных документов (100%)	0
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,	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 (%)
<p>музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук, утвержденные приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19;</p> <p>- постановление администрации города Мурманска от 06.11.2015 № 3080 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Мурманска, подведомственными администрации города Мурманска»;</p> <p>- ОСТ 55.6-85. Документы на бумажных носителях. Правила государственного хранения. Технические требования;</p> <p>- ГОСТ 28388-89. Система обработки информации. Документы на магнитных носителях. Порядок выполнения и обращения;</p> <p>- ГОСТ 2.501-88. ЕСКД. Правила учета и хранения; ГОСТ 19.601-78. ЕСПД. Правила дублирования, учета и хранения;</p> <p>- ГОСТ 24.402-80. Единая система стандартов автоматизированной системы управления. Система технической документации на АСУ. Учет, хранение и обращение;</p> <p>- РД 50-524-84. Методические указания. Порядок хранения документов на машинных носителях</p>		
<p>5.3. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:</p> <p>- 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;</p> <p>- помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны</p>	<p>Соответствие требованиям к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы (100%)</p>	<p>0</p>
<p>5.4. Требования к квалификации персонала, выполняющего муниципальную работу:</p> <p>- специалисты должны иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную</p>	<p>Соответствие требованиям к квалификации персонала (100%)</p>	<p>0</p>

Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
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