

**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»   |   |  |
| <p>1.1. Категория потребителей муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- органы государственной власти;</li> <li>- органы местного самоуправления;</li> <li>- физические лица;</li> <li>- юридические лица</li> </ul> <p>1.2. Условия оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие финансирования муниципальной услуги;</li> <li>- муниципальная услуга оказывается безвозмездно;</li> <li>- наличие обращения: письменного или по электронной почте;</li> <li>- на постоянной основе.</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 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</li> </ul> | <p>Доля справок, выданных в установленные сроки, от общего количества справок (100 %)</p> <p>Соответствие условиям оказания муниципальной услуги (100%)</p> | <p>0</p> <p>0</p>                              |

| 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Порядок использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах, утверждённый приказом Министерства культуры Российской Федерации от 03.06.2013 № 635;</li> <li>- 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»</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>- 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 персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»</li> </ul> | Соответствие требованиям к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (100%) | 0  |
| <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>   | 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 (%) |
|--|---|--|
| <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 стендах 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 муниципальных услуг <a href="http://www.51.gosuslugi.ru">www.51.gosuslugi.ru</a>;</li> <li>- 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></li> </ul>  |   |  |
| <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: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) пяти дней со дня регистрации для запроса о предоставлении архивных документов или информации на их основе, при условии их отсутствия в архиве;</li> <li>б) пятнадцати дней со дня регистрации для запроса, исполняемого по научно-справочному аппарату хранящихся в архиве архивных документов;</li> <li>в) тридцати дней со дня регистрации запроса, исполняемого по документам, хранящимся в архиве.</li> <li>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.</li> </ul> </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, находящегося в государственной (муниципальной) собственности»  |  |  |
| <p>2.1. Категория потребителей муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- органы местного самоуправления муниципального образования город Мурманск (далее – ОМСУ МО город Мурманск)</li> </ul>   | <p>Безаварийная работа инженерных систем и оборудования (100%).<br/>Бесперебойное тепло-, водо-,<br/>энергообеспечение (100%).<br/>Содержание объектов недвижимого имущества в надлежащем санитарном состоянии (100%).<br/>Эффективность использования объектов недвижимого имущества (100%)</p> | 5  |
| <p>2.2. Условия оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие финансирования муниципальной услуги;</li> <li>- муниципальная услуга оказывается безвозмездно;</li> <li>- на постоянной основе.</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>- 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;</li> <li>- постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;</li> <li>- постановление администрации города Мурманска от 06.11.2015 № 3080 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и</li> </ul> | <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»  |  |  |
| 2.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:<br>- здания, помещения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;<br>- уборщики служебных помещений должны быть обеспечены моющими средствами и уборочным инвентарем;<br>- 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:<br>- 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  |
| 2.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:<br>- размещение информации для потребителей муниципальной услуги на официальном сайте учреждения в сети Интернет;<br>- по телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками учреждения;<br>- 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:<br>- ежедневно;<br>- по мере поступления заявок от ОМСУ МО город Мурманск  | Соответствие требованиям к срокам оказания муниципальной услуги (100%)                               | 0  |
| 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»  |  |  |

| Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)  | Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)  | Максимально допустимое отклонение от нормы (%) |
|--|---|--|
| 3.1. Категория потребителей муниципальной услуги:<br>- ОМСУ МО город Мурманск  | Доля автомобилей, содержащихся в соответствии с техническими требованиями, к общему количеству автомобилей (100%) | 5  |
| 3.2. Условия оказания муниципальной услуги:<br>- наличие финансирования муниципальной услуги;<br>- муниципальная услуга оказывается безвозмездно;<br>- на постоянной основе;<br>- своевременная организация проведения технического обслуживания, осмотра и ремонта автотранспорта.<br>Правовые основания для оказания муниципальной услуги:<br>- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;<br>- Федеральный закон РФ от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»;<br>- постановление администрации города Мурманска от 24.06.2011 № 1092 «О стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;<br>- 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 оказания муниципальной услуги (100%)  | 5  |
| 3.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:<br>- наличие автотранспортных средств, соответствующих техническим нормативам и регламентам;<br>- наличие открытых и закрытых стоянок для хранения автотранспортных средств;<br>- стоянки автотранспорта должны быть оборудованы противопожарной системой и  | Соответствие требованиям к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги (100%)              | 5  |

| Стандарт качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)   | Оценочный показатель стандарта качества по норме (%)                   | Максимально допустимое отклонение от нормы (%) |
|---|--|--|
| <p>средствами пожаротушения, системой охраны;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие страховых полисов по обязательному страхованию гражданской ответственности владельцев транспортных средств;</li> <li>- автомобили должны быть обеспечены горюче-смазочными и расходными материалами</li> </ul>   |  |  |
| <p>3.4. Требования к квалификации персонала, оказывающего муниципальную услугу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специалисты и водители автотранспортных средств 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>3.5. Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставление информации для потребителей муниципальной услуги по телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками учреждения;</li> <li>- размещение информации для потребителей муниципальной услуги на официальном сайте учреждения в сети Интернет;</li> <li>- 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></li> </ul> | Соответствие требованиям к информационному обеспечению (100%)          | 0  |
| <p>3.6. Требования к срокам оказания муниципальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- своевременное обеспечение транспортного обслуживания ОМСУ МО город Мурманск в соответствии с приказами учреждения о закреплении автотранспортных средств за ОМСУ МО город Мурманск;</li> <li>- выполнение заявок ОМСУ МО город Мурманск в указанную дату и время (при наличии свободного автотранспорта)</li> </ul>   | 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ОМСУ МО город Мурманск</li> </ul>   | 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"> <li>- наличие финансирования муниципальной работы;</li> <li>- муниципальная работа предоставляется безвозмездно;</li> <li>- на постоянной основе;</li> <li>- выполнения работы в требуемые сроки, если таковые сроки определены ОМСУ МО город Мурманск;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>Правовые основания для выполнения муниципальной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;</li> <li>- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;</li> <li>- 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»</li> </ul> | 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"> <li>- наличие телефонной связи;</li> <li>- наличие стандартного офисного оборудования;</li> <li>- наличие автоматизированного рабочего места на каждого работника, которому оно требуется в соответствии с характером решаемых им задач;</li> <li>- наличие общесистемного, офисного и специализированного программного обеспечения;</li> <li>- наличие компьютерной сети;</li> <li>- наличие подключения к сети Интернет</li> </ul>   | 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:<br>- предоставление информации для потребителей муниципальной услуги по телефонам и при личном обращении посредством устного информирования сотрудниками учреждения;<br>- 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:<br>- 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:<br>- в интересах общества   | Создание оптимальных условий хранения архивных документов (100%)         | 0  |
| 5.2. Условия выполнения муниципальной работы:<br>- наличие финансирования муниципальной работы;<br>- муниципальная работа выполняется безвозмездно;<br>- на постоянной основе.<br>Правовые основы для выполнения муниципальной работы:<br>- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;<br>- Федеральный закон РФ от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;<br>- 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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»;</li> <li>- ОСТ 55.6-85. Документы на бумажных носителях. Правила государственного хранения. Технические требования;</li> <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>   | <p>Соответствие требованиям к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы (100%)</p> | 0  |
| <p>5.4. Требования к квалификации персонала, выполняющего муниципальную работу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специалисты должны иметь соответствующее образование, профессиональную квалификацию,</li> </ul>   | <p>Соответствие требованиям к квалификации персонала (100%)</p>   | 0  |

| 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:<br>- 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:<br>- на постоянной основе, в соответствии с установленными сроками хранения документов  | Соответствие требованиям к срокам выполнения муниципальной работы (100%) | 0  |