



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ГОРОД ОЛЕНЕГОРСК С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.09.2026

№ 577

г. Оленегорск

**Об утверждении стандартов качества оказания (выполнения)
муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых)
муниципальными бюджетными и автономными учреждениями,
подведомственными Администрации муниципального округа город
Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области**

В соответствии с постановлением Администрации города Оленегорска от 02.03.2016 № 93 «О стандартах качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ)», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области, принятым решением Совета депутатов города Оленегорска от 05.10.2021 № 01-22рс, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемые стандарты качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными Администрации муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области.

2. Опубликовать настоящее постановление сетевом издании GAZETAZAPRUDA в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: GAZETAZAPRUDA.RU.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города Оленегорска

С.С. Пашинский

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города
Оленегорска от 23.09.2026 № 577

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги
«Осуществление издательской деятельности»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной услуги: Администрация муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области.

2. Наименование муниципальной услуги: осуществление издательской деятельности.

3. Единица измерения муниципальной услуги: количество печатных страниц (штука).

4. Потребители муниципальной работы: органы государственной власти, органы местного самоуправления, юридические и физические лица.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- муниципальная услуга - муниципальная услуга "осуществление издательской деятельности";

- стандарт качества оказания муниципальной услуги - подготовка, выпуск и распространение официальных периодических печатных изданий органов местного самоуправления муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области, официальное опубликование муниципальных правовых актов органов местного самоуправления и иных официальных документов и информации органов местного самоуправления в средствах массовой информации; подготовка информационных материалов и сообщений о деятельности органов местного самоуправления, информации, направленной на достижение благотворительных, иных общественно полезных целей, интересов муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области (социальной рекламы), для распространения через печатные и электронные средства массовой информации, информационные агентства, сайты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- качество оказания муниципальной услуги - степень фактического соответствия оказания муниципальной услуги Стандарту.

6. Правовые основы, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 "О средствах массовой информации";

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ "О рекламе";

- 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 Российской Федерации";
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»;
- постановление Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 04.02.2022 № 59 «Об утверждении Устава Муниципального автономного учреждения «Информационный центр города Оленегорска» муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области;
- постановление Администрации города Оленегорска от 22.12.2023 № 805 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
- перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными Администрации муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области, утвержденные приказом Администрации муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области на календарный год.

7. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, органы государственной власти и местного самоуправления.

8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной услуги: приложение к настоящему стандарту качества.

9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной услуги:

- Устав учреждения;
- государственное задание учреждения;
- соглашения о взаимодействии с органами местного самоуправления муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области;
- иные документы, регламентирующие деятельность учреждения.

9.2. Порядок выполнения муниципальной услуги.

Муниципальное автономное учреждение "Информационный центр города Оленегорска" муниципального округа город Оленегорск с подведомственной

территорией Мурманской области, в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет Администрация муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области.

Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

- наличие документации, регламентирующей деятельность ИЦ города Оленегорска;
- условия размещения и режим работы ИЦ города Оленегорска;
- техническое оснащение ИЦ города Оленегорска;
- укомплектованность ИЦ города Оленегорска специалистами и их квалификация;
- информационное сопровождение деятельности ИЦ города Оленегорска;
- наличие контроля за деятельностью ИЦ города Оленегорска;
- ответственность за качество оказания государственной услуги;
- критерии оценки качества государственной услуги.

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении муниципальной работы:

- исключение работы из перечня (классификаторов) государственных и муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным Администрации муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;
- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие - уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие - уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие - уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной

жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной услуги

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1. Здание	- оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащее полное наименование Информационный центр города Оленегорска; - режим работы; - подключено к системам водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, оборудовано источниками искусственного освещения; - защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.)	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
2. Помещения	- соответствие санитарно-гигиеническим нормам; - требованиям пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности; - оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; - системой кондиционирования воздуха; - иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание получателей муниципальной услуги; - наличие помещений для работников учреждения; - наличие хозяйственных помещений	СП 2.2.4285-26 Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда; СанПиН 1.2.3685-21 Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания
3. Оборудование	- техническое оборудование, компьютерная техника, средства копирования документов, средства телефонной, факсимильной и электронной связи; - оснащены системой видеонаблюдения, пожарно-охранной сигнализацией; исправной мебелью и бытовым оборудованием; - оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в технически исправном состоянии, подлежит систематической проверке	СП 2.2.4285-26 Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда

11. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1. Разрешительные документы	- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе; - свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; - Устав, зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке. Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях	приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; приказ Минфина России от 21.07.2011 № 86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»
2. Санитарное состояние	состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»; СП 2.2.4285-26 Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда; СанПиН 1.2.3685-21 Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания

3. Пожарная и антитеррористическая безопасность, гражданская оборона и чрезвычайные ситуации	учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками охранной, пожарной и тревожной сигнализации (в т.ч. кнопками тревожной сигнализации), системами оповещения людей о пожаре, системами экстренного оповещения работников и посетителей учреждения при угрозе возникновения или о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарными дверьми, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации»; Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»; Указ Президента Российской Федерации от 15.02.2006 № 116 «О мерах по противодействию терроризму»; постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищённости объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»; Федеральный закон от 12.02.1998 № 28-ФЗ «О гражданской обороне»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера»; постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 "О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций"; Закон Мурманской области от 29.12.2004 № 585-01-ЗМО "О защите населения и территорий Мурманской области от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера"; постановление Правительства Мурманской области от 18.11.2005 № 431-ПП "О Мурманской территориальной подсистеме единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций"
---	--	---

Режим работы учреждения устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учётом специфики выполнения муниципальной услуги.

Перечень работ размещается на сайте www.bus.gov.ru.

12. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной услуги

Учреждение комплектуется необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения. Каждый работник организации исполнителя должен:

- иметь высшее или среднее профессиональное образование, соответствующий уровень квалификации и профессиональной подготовки, обладать знаниями и опытом, соответствующим квалификационным требованиям, установленным для данной должности;

- знать и соблюдать законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся своей профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения учреждения;

- проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы учреждения перед поступлением на работу;

- знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, с которым они работают, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;

- соблюдать профессиональную этику в процессе оказания муниципальной услуги;

- не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство.

13. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
Информационные стенды	сведения о муниципальной услуги, требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, телефоны администрации учреждения; информация о проводимых мероприятиях	по мере необходимости
На сайте учреждения в сети Интернет	информация о деятельности учреждения, полный перечень оказываемых услуг учреждения, контактная информация	по мере необходимости
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы

14. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной услуги

Параметр	Требование
Книга отзывов и предложений	в учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения государственной услуги рассматриваются должностными лицами учреждения спорта не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	в учреждении организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке

15. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной услуги на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества выполнения муниципальной услуги
«Осуществление издательской деятельности»**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат оказания муниципальной услуги			
Отсутствие обоснованных жалоб	100%	отсутствие/наличие обоснованных жалоб	данные учреждения
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствия помещений требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствие предметов, оборудования требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги			
Наличие разрешительных документов, да/нет	1	наличие документов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствие санитарного состояния требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствие периодичности проведения мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям, да/нет	1	соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей муниципальной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
