

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 17.05.2012 № 609

Об утверждении стандарта качества

оказания муниципальной услуги

«Информирование жителей о

деятельности органов местного

самоуправления города

Ханты-Мансийска»

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, во исполнение постановления Администрации города Ханты-Мансийска от 08.07.2009 № 510 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг города Ханты-Мансийска», в целях повышения качества оказания муниципальных услуг:

1. Утвердить стандарт качества оказания муниципальной услуги «Информирование жителей о деятельности органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска» (далее - стандарт) согласно приложению.

2. Директору муниципального бюджетного учреждения «Городской информационный центр» Максимовой Е.А. обеспечить оказание муниципальной услуги в соответствии с утвержденным стандартом.

3. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

4. Признать утратившим силу постановление Главы города Ханты-Мансийска от 11.01.2010 № 9 «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Информирование жителей города о деятельности органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска».

5. Контроль за выполнением постановления возложить на начальника управления общественных связей Администрации города Ханты-Мансийска Лазареву Н.М.

Исполняющий полномочия

Главы Администрации

города Ханты-Мансийска В.В.Журавлев

Приложение

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от 17.05.2012 № 609

Стандарт

качества оказания муниципальной услуги

«Информирование жителей о деятельности органов местного самоуправления

города Ханты-Мансийска» (далее – стандарт)

I. Перечень организаций,

в отношении которых применяется стандарт

Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Информирование жителей о деятельности органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска» (далее - Муниципальная услуга), оказываемую населению города Ханты-Мансийска муниципальным бюджетным учреждением «Городской информационный центр» (далее - Учреждение), расположенным по адресу: 628011, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, город Ханты-Мансийск, ул.Пионерская, д.67 «а», тел.: 8 (3467) 32-10-99 (приемная), 8 (3467) 32-10-88 (редакция газеты «Самарово-Ханты-Мансийск), 8 (3467) 33-16-85 (редакция телевидения города Ханты-Мансийска «Новая студия»).

II. Нормативные правовые акты,

регулирующие оказание Муниципальной услуги

2.1. Конституция Российской Федерации.

2.2. Закон Российской Федерации от 27.12.91 № 2124-1 «О средствах массовой информации».

2.3. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

2.4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 № 230-ФЗ.

2.5. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.98 № 145-ФЗ.

2.6. Постановление Правительства Российской Федерации от 12.01.96 № 11 «Об улучшении информационного обеспечения населения Российской Федерации».

2.7. Устав города Ханты-Мансийска.

2.8. Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 06.02.2012 №118 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг (работ) города Ханты-Мансийска».

2.9. Распоряжение Администрации города Ханты-Мансийска от 28.12.2011 №410-р «Об утверждении муниципального задания на выполнение муниципальной услуги в сфере информирования жителей города о деятельности органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска на 2012-2014 годы».

2.10. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования город Ханты-Мансийск.

III. Порядок получения доступа к Муниципальной услуге

посредством телевидения города Ханты-Мансийска «Новая студия»

3.1. Муниципальная услуга оказывается всем юридическим и физическим лицам вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации (далее - Получатели).

3.2. Муниципальная услуга оказывается Получателям бесплатно.

3.3. Оказание Муниципальной услуги осуществляется ежедневно, кроме воскресенья (по будням с 13.30 до 14.00 часов, с 18.30 до 19.00 часов, в субботу – с 16.00 до 16.30 часов) на телеканале «СТС – Ханты-Мансийск» (28 ТВК).

3.4. Доступность муниципальной услуги для ее Получателей обеспечивается путем трансляции информационных программ телевидения города Ханты-Мансийска «Новая студия» во время региональных окон телеканала СТС на основании договора с держателем лицензии.

3.5. Показатели, характеризующие качество и (или) объем (состав) оказываемых муниципальных услуг:

 количество мероприятий;

 своевременная подготовка журналистских материалов и выпусков в эфир, отвечающих стандартам качества (количество минут);

 обеспеченность специальным оборудованием (количество), наличие квалифицированных сотрудников (количество штатных единиц);

 количество обоснованных жалоб на качество оказываемых услуг (количество жалоб);

 полнота содержания эфира (количество программ).

3.6. Приостановление оказания Муниципальной услуги осуществляется в случае приостановления деятельности муниципального бюджетного учреждения «Городской информационный центр» в установленном законодательством порядке.

3.7. Контроль за качеством оказания Муниципальной услуги осуществляется руководителем, заместителем руководителя муниципального бюджетного учреждения «Городской информационный центр».

IV. Порядок получения доступа к услуге

посредством городской общественно-политической газеты

«Самарово – Ханты-Мансийск»

4.1. Муниципальная услуга может быть оказана на территории города Ханты-Мансийска всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств. Муниципальная услуга может быть оказана юридическим лицам: учреждениям, предприятиям, организациям всех форм собственности и организационно-правовых форм.

4.2. Муниципальная услуга оказывается Получателям как бесплатно, так и за плату. Муниципальная услуга предоставляется на основании прейскуранта цен, ежегодно утверждаемого распоряжением Администрации города Ханты-Мансийска. Кроме того, стоимость подписки вносится в каталог печатных изданий Федерального государственного унитарного предприятия «Почта России».

Для приобретения возможности получить Муниципальную услугу жителям (гостям) города Ханты-Мансийска необходимо совершить следующие действия:

оформить подписку на городскую общественно-политическую газету «Самарово - Ханты-Мансийск» в отделениях Ханты-Мансийского почтамта Управления федеральной почтовой связи Ханты-Мансийского автономного округа филиала Федерального государственного унитарного предприятия «Почта России» или в редакции газеты;

приобрести ее в торговых точках, осуществляющих реализацию газеты. Адреса торговых точек ежегодно опубликовываются в газете «Самарово - Ханты-Мансийск».

4.3. Оказание Муниципальной услуги осуществляется не реже одного раза в неделю, обычный выпуск – 32 полосы, специальный выпуск – от 8 до 48 полос, четыре полосы - полноцвет, формат А3, по четвергам, не менее 52 номеров в год.

4.4. Доступность Муниципальной услуги для ее Получателей обеспечивается путем издания городской общественно-политической газеты «Самарово – Ханты-Мансийск», ее распространения путем льготной подписки, обычной подписки, реализации экземпляров газеты в торговых точках города.

4.5. Показатели, характеризующие качество и (или) объем (состав) оказываемых муниципальных услуг:

количество мероприятий;

 своевременная подготовка журналистских материалов и печать газеты, отвечающих стандартам качества (количество экземпляров);

 обеспеченность специальным оборудованием (количество), наличие квалифицированных сотрудников (количество штатных единиц);

 количество обоснованных жалоб на качество оказываемых услуг (количество жалоб);

 полнота содержания газеты (количество полос);

 организация опросов общественного мнения, «горячей линии» (количество опросов).

4.6. Приостановление оказания Муниципальной услуги осуществляется в случае приостановления деятельности муниципального бюджетного учреждения «Городской информационный центр» в установленном законодательством порядке.

4.7. Контроль за качеством оказания Муниципальной услуги осуществляется руководителем, заместителем руководителя муниципального бюджетного учреждения «Городской информационный центр».

V. Требования к качеству Муниципальной услуги,

закрепляемой стандартом

5.1. Настоящим разделом устанавливаются требования к организации оказания Муниципальной услуги.

5.2. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с Получателями Муниципальной услуги:

сотрудники Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы Получателей (либо перенаправить на тех сотрудников, которые могли бы помочь в вопросе Получателя).

Учреждение, оказывающее Муниципальную услугу, должно по требованию Получателей предоставлять книгу отзывов и предложений.

5.3. Требования к сведениям о Муниципальной услуге:

5.3.1. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для Получателей.

5.3.2. В фойе Учреждения должны быть размещены:

Устав, правила внутреннего распорядка Учреждения и настоящий стандарт;

списки должностных лиц (с указанием контактной информации).

5.3.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания Муниципальной услуги:

Учреждение должно быть оснащено исправным специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, бытовым оборудованием, оргтехникой, мебелью для надлежащего качества оказываемой Муниципальной услуги;

специальное оборудование, инструменты, аппаратуру, приборы, оргтехнику, мебель следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии. При неисправности - заменить или отремонтировать (если подлежит ремонту).

5.4.Требования к процессу оказания Муниципальной услуги посредством телевидения города Ханты-Мансийска «Новая студия» и условиям ее оказания.

5.4.1. Требования к выпускаемым программам

В целях единого оформления канала видеоматериалы сопровождаются наложением сопроводительных титров и фирменного логотипа. Программы должны освещать общественно значимые события для жителей города Ханты-Мансийска. Программы должны производиться на профессиональном телевизионном оборудовании, в процессе их производства и выпуска в эфир должно использоваться лицензионное программное обеспечение.

 5.4.2. Требования к регламентации оказания услуги:

 информационные программы на телевидении должны выходить в эфир не реже одного раза в день по будням и по субботам, хронометраж информационных, публицистических, познавательных, развлекательных программ – не менее 24 минут;

 в соответствии с принятыми стандартами информационного жанра хронометраж одного обычного репортажа, должен составлять от 30 секунд до 3 минут;

 хронометраж специального репортажа, то есть расширенных материалов репортажного жанра, не должен превышать 7 минут.

5.5.Требования к процессу оказания Муниципальной услуги посредством городской общественно-политической газеты «Самарово – Ханты-Мансийск» и условиям ее оказания.

Требования к печатным публикациям:

в соответствии с принятыми стандартами жанров объем печатных журналистских материалов может варьироваться от 20 до 300 строк на одной полосе. По мере возможности материалы иллюстрируются фото. Верстка издания производится в соответствии с утвержденной композиционно-графической моделью газеты на текущий период. Журналист обязан уметь пользоваться оргтехникой и оборудованием, необходимыми для создания публикации, соблюдать требования к журналистским текстам.

VI. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

6.1. Любой потребитель Муниципальной услуги может обжаловать нарушение требований стандарта. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение стандарта могут родители (законные представители).

6.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта (далее - заявитель), при условии его дееспособности может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

6.2.1. В виде устного указания на нарушение требований стандарта сотруднику Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу.

6.2.2. В виде жалобы на нарушение требований стандарта руководителю Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу.

6.2.3. В виде жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города Ханты-Мансийска.

6.2.4. Путем обращения в суд.

6.3. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу:

6.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

6.3.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения заявитель вправе использовать способы обжалования, установленные пунктом 6.4 настоящего стандарта.

6.4. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу:

6.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), оказывающего Муниципальную услугу.

6.4.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), оказывающего Муниципальную услугу, может быть осуществлено после установления заявителем факта нарушений требований стандарта.

6.4.3. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), оказывающего Муниципальную услугу, может совершить одно из действий:

6.4.3.1. Принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя.

6.4.3.2. Аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.5. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), оказывающего Муниципальную услугу:

6.5.1. При обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного) должен совершить следующие действия:

6.5.1.1. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

6.5.1.2. Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

6.5.1.3. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом VII стандарта и организационно-распорядительными документами Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу.

6.5.1.4. Направить в течение 30 рабочих дней на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа.

6.6. Заявитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, не является обязательной для использования иных предусмотренных настоящим стандартом способов обжалования.

6.7. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города:

6.7.1. При выявлении нарушений требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Ханты-Мансийска.

6.8. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города Ханты-Мансийска осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.9. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта осуществляет управление общественных связей Администрации города Ханты-Мансийска (далее - ответственное структурное подразделение).

6.10. Ответственное структурное подразделение:

6.10.1. В рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе поручить руководителю подведомственного Учреждения, жалоба на которого была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников.

6.10.2. С целью установления факта нарушения требований стандарта вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

проводить опросы лиц, подтверждающих факт нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта;

по результатам осуществленных проверочных действий готовить соответствующий акт проверки Учреждения, допустившего нарушение стандарта, ходатайство на имя Главы Администрации города Ханты-Мансийска о применении мер ответственности к руководителю Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу.

6.10.3. В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на имя заявителя направляется официальное письмо, содержащее следующую информацию:

установленные (неустановленные) факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, и отдельных сотрудников Учреждения;

иную информацию в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

6.11. Регулярная проверка соответствия оказания Муниципальной услуги требованиям стандарта.

6.11.1. Регулярная проверка соответствия деятельности муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, требованиям настоящего стандарта проводится по решению Администрации города Ханты-Мансийска.

6.11.2. Регулярная проверка должна проводиться не реже 1 раза в год, но не более 3 проверок в течение года.

6.11.3. По результатам проверки руководителю проверенного муниципального учреждения выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.

VII. Ответственность за нарушение требований

стандарта качества муниципальной услуги

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников Учреждения:

7.1.1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, применяются руководителем Учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами Учреждения.

7.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю Учреждения применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска.