ПРОЕКТ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Об утверждении стандартов

качества предоставления муниципальной

услуги «Осуществление издательской деятельности», выполнения муниципальной работы «Производство и распространение программ» муниципальным бюджетным учреждением «Городской информационный центр»

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, ведомственным перечнем муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Ханты-Мансийска, сформированным в информационной системе, доступ к которой осуществляется через единый портал бюджетной системы Российской Федерации ([www.budget.gov.ru](http://www.budget.gov.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и утвержденным Распоряжением Администрации города Ханты-Мансийска от 29 февраля 2016 года №45-1р «Об утверждении ведомственного перечня оказываемых и выполняемых муниципальных услуг и работ в сфере культуры, туризма и средств массовой информации», постановлением Администрации города Ханты-Мансийска от 12.10.2015 № 1203 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ) города Ханты-Мансийска», руководствуясь статей 71 Устава города Ханты-Мансийска, в целях повышения качества выполнения муниципальных работ (услуг):

1. Утвердить стандарт качества оказания муниципальной услуги «Осуществление издательской деятельности» согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

2. Утвердить стандарт качества выполнения муниципальной работы «Производство и распространение телепрограмм» согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

3. Признать утратившим силу постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 17 мая 2012 г. №609 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги «Информирование жителей о деятельности органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2016 года.

И.о главы

города Ханты-Мансийска Н.А. Дунаевская

Приложение 1

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от \_\_\_ №\_\_\_\_

Стандарт

качества оказания муниципальной услуги «Осуществление издательской деятельности» (далее - стандарт)

I. Субъекты

в отношении которых применяется стандарт, результат оказания муниципальной услуги

1.1. Стандарт устанавливает общие требования к муниципальной услуге «Осуществление издательской деятельности» (далее – муниципальная услуга), оказываемую физическим лицам, органам местного самоуправления, юридическим лицам, органам государственной власти (далее – Потребители) 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»).

1.2. Термины и определения:

**потребители –** все граждане (физические лица), проживающие на территории города Ханты-Мансийска вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также учреждения, предприятия и организации всех форм собственности и организационно-правовых форм, органы государственной власти и местного самоуправления.

**исполнитель –** муниципальное бюджетное учреждение «Городской информационный центр», которое осуществляет подготовку и выпуск общественно-политической газеты «Самарово-Ханты-Мансийск».

**заявитель** – физические лица, учреждения, предприятия и организации всех форм собственности и организационно-правовых форм, органы государственной власти и местного самоуправления, обратившиеся за получением муниципальной услуги;

**авторский журналистский материал** – текст любого жанра, подготовленный журналистом газеты «Самарово – Ханты-Мансийск».

1.3. Муниципальная услуга содержит:

- опубликование нормативных правовых актов органов местного самоуправления и Думы города Ханты-Мансийска;

- подготовка и размещение информации о деятельности органов местного самоуправления и Думы города Ханты-Мансийска, социально-экономическом развитии города, об общественно-политической, деловой и культурной жизни муниципального образования.

1.4. Ожидаемый результат оказания муниципальной услуги – информированность населения о деятельности органов местного самоуправления и Думы города Ханты-Мансийска, о принятых нормативных правовых актах, социально-экономическом развитии города, событиях общественно-политической, деловой и культурной жизни муниципального образования. Непосредственный результат предоставления муниципальной услуги – производство и выпуск общественно-политической газеты «Самарово-Ханты-Мансийск».

II. Нормативные правовые акты,

регулирующие оказание Муниципальной услуги

2.1. [Конституция](consultantplus://offline/ref=36C076082DD76A6336788A9950A8901AFA990C391FF84D438642FErFlDH) Российской Федерации.

2.2. [Закон](consultantplus://offline/ref=36C076082DD76A6336788A9950A8901AF9900E3D17AC1A41D717F0F845r5l9H) Российской Федерации от 27.12.91 №2124-1 «О средствах массовой информации».

2.3. Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=36C076082DD76A6336788A9950A8901AF993093B14AD1A41D717F0F845r5l9H) от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

2.4. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»

2.5 Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=36C076082DD76A6336788A9950A8901AF993093B14AD1A41D717F0F845r5l9H) от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности».

2.6. Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 30.09.2015 №1145 «О внесении изменений в некоторые муниципальные правовые акты Администрации города Ханты-Мансийска».

2.7. [Устав](consultantplus://offline/ref=36C076082DD76A6336788A8F53C4C715FE9A553113A715128B48ABA51250A380rDl8H) города Ханты-Мансийска.

2.8. Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.10.2015 №1203 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ) города Ханты-Мансийска».

2.9. Распоряжение Администрации города Ханты-Мансийска от 29 февраля 2016 года №45-1р «Об утверждении ведомственного перечня оказываемых и выполняемых муниципальных услуг и работ в сфере культуры, туризма и средств массовой информации».

2.10. Локальные акты Учреждения, регламентирующие предоставление муниципальной услуги.

III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Муниципальная услуга оказывается Потребителям на территории города Ханты-Мансийска бесплатно путем еженедельного выпуска общественно-политической газеты «Самарово-Ханты-Мансийск».

3.2. Получение доступа к муниципальной услуге осуществляется через:

- оформление подписки на общественно-политическую газету «Самарово-Ханты-Мансийск», обеспеченную Исполнителем через сторонние организации;

- распространение общественно-политической газеты «Самарово-Ханты-Мансийск» в точках продажи периодических изданий, обеспеченное Исполнителем через сторонние организации;

- доступ к материалам газеты в электронной форме на сайте news-hm.ru, обеспеченный Исполнителем самостоятельно.

3.3. Информацию об оказании муниципальной услуги Потребители могут получить:

- в устной форме при личном посещении офиса Исполнителя;

- посредством телефонной связи при обращении в офис Исполнителя;

- в письменном виде;

- на информационных стендах в помещениях Учреждения;

- любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информация для населения.

IV. Требования к качеству муниципальной услуги,

закрепляемой стандартом

4.1. При предоставлении муниципальной услуги должны быть соблюдены следующие показатели:

- своевременная подготовка журналистских материалов (общее количество материалов, лист авторский);

- количество обращений читателей в редакцию (количество, шт.);

- наличие авторских журналистских материалов в общем числе материалов, опубликованных в городской общественно-политической газете «Самарово-Ханты-Мансийск» (процент);

- квалифицированные сотрудники (чел.);

4.2. Требования к организации оказания муниципальной услуги:

4.2.1. Авторский журналистский материал, публикуемый в общественно-политической газете «Самарово-Ханты-Мансийск», должен быть написан литературным языком, быть стилистически грамотным и художественно завершенным с расставленными смысловыми акцентами. Информация в тексте последовательно, логично изложена, приводимые факты – проверены. Авторский журналистский материал должен быть актуальным, отражать наиболее значимые события общественно-политической, деловой и культурной жизни города Ханты-Мансийска.

4.2.2. В случае обнаружения ошибок или неточностей в газете после опубликования муниципальных нормативных правовых актов и иной официальной информации органов местного самоуправления, Думы города Ханты-Мансийска, предприятий, учреждений и организаций всех форм собственности и организационно-правовых форм, журналистских материалах, Потребитель имеет право обратиться в редакцию общественно-политической газеты «Самарово-Ханты-Мансийск» с требованием об исправлении ошибки. Исправление ошибок или неточностей при печати производится в ближайшем после обращения номере общественно-политической газеты «Самарово-Ханты-Мансийск». Официальное извещение об ошибках (опечатках), допущенных при официальном опубликовании нормативных правовых актах, осуществляется в 10 дневный срок с момента выявления ошибки (опечатки) с указанием правильного прочтения.

4.2.3. Сотрудники Исполнителя, оказывающего муниципальную услугу:

- должны иметь соответствующее образование, профессиональные знания и навыки в соответствии с должностной инструкции, утвержденной Учреждением;

- проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы Потребителей, касающиеся непосредственно предоставления муниципальной услуги.

4.3. Требования к доступности оказания муниципальной услуги.

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

4.3.2. В помещении Учреждения в доступном для Потребителей месте должны быть размещены:

Устав, правила внутреннего распорядка Учреждения, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) и настоящий стандарт.

4.3.3. Требование к режиму работы учреждения:

Учреждение должно быть открыто для населения не менее 5 дней в неделю. Учреждение должно открываться для посетителей не ранее 09.00 часов, закрываться - не позднее 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00. В случае изменения режима работы необходимо публично известить Потребителей муниципальной услуги об изменении режима работы не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

4.4. Требования к техническому оснащению Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

4.4.1. Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой, отвечающим требованиями стандартов и обеспечивающим надлежащее качество муниципальной услуги,

4.4.2. Учреждение должно соответствовать требованиям противопожарной безопасности и безопасности труда.

4.5. Приостановление оказания муниципальной услуги осуществляется в случае приостановления деятельности Учреждения в установленном законодательством порядке.

4.6. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги несет руководитель, заместитель руководителя муниципального бюджетного учреждения «Городской информационный центр».

4.7. Контроль за соблюдением стандартов качества осуществляется управлением общественных связей Администрации города Ханты-Мансийска.

V. Порядок обжалования нарушений требований настоящего стандарта

5.1.Потребитель муниципальной услуги может обжаловать нарушение требований настоящего стандарта.

5.2.Потребитель вправе обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта руководителю Учреждения, оказывающего муниципальную услугу;

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта в Администрацию города Ханты-Мансийска;

обращение в суд.

5.3. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта руководителю Учреждения, оказывающего муниципальную услугу:

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, Потребитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (заместителю руководителя), оказывающего муниципальную услугу.

5.3.2. Руководитель Учреждения (заместитель руководителя), оказывающего муниципальную услугу, может совершить одно из действий:

принять меры по установлению факта нарушения требований настоящего стандарта и удовлетворению требований Потребителя;

аргументировано отказать Потребителю в удовлетворении его требований.

При этом срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 рабочих дней.

5.4. Руководитель Учреждения (заместитель руководителя), оказывающего муниципальную услугу, при обращении Потребителя с жалобой, с целью установления факта нарушения требований настоящего стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного) должен совершить следующие действия:

провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований настоящего стандарта, обозначенных Потребителем, и ответственных за это сотрудников;

устранить нарушения требований настоящего стандарта;

направить в течение 30 рабочих дней на имя Потребителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

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

об отказе в удовлетворении требований Потребителя с аргументацией отказа.

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

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

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

5.7. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города Ханты-Мансийска осуществляются в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1D37AF27FFAD6D86DC622101578E0F028C788DE0210F3471653CF4898D5Az9K) от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

5.9. Ответственное структурное подразделение:

5.9.1. В рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе установить факт нарушения отдельных требований настоящего стандарта и выявить ответственных за это сотрудников.

5.9.2. С целью установления факта нарушения требований настоящего стандарта вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные Потребителем;

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

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего стандарта;

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

5.9.3.В сроки, установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1D37AF27FFAD6D86DC622101578E0F028C788DE0210F3471653CF4898D5Az9K) от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на имя Потребителя направляется письмо, содержащее следующую информацию:

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

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

иную информацию в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1D37AF27FFAD6D86DC622101578E0F028C788DE0210F3471653CF4898D5Az9K) от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.9.4. Основания для оставления жалобы без ответа:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

в случае, если текст жалобы заявителя не поддается прочтению;

в случае, если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/ref=7AB80D5B2F2B6DE7E2621A1D68016DFA9893D90FF0F8C95562A9C56AmF07H).

VI. Порядок проверки соответствия деятельности субъекта

требованиям настоящего стандарта

6.1. Проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям настоящего стандарта.

6.1.1. Проверка соответствия деятельности муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, требованиям стандарта проводится по решению Администрации города Ханты-Мансийска.

6.1.2. Проверка должна проводиться не реже 1 раза в 2 года, но не более 1 проверки в течение года.

6.1.3. Проверка соответствия оказания муниципальной услуги требованиям стандарта осуществляется управлением общественных связей Администрации города Ханты-Мансийска.

6.2. По результатам проверки руководителю 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 настоящего стандарта сотрудников Учреждения

меры ответственности за нарушение требований настоящего 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 настоящего стандарта руководителя Учреждения, оказывающего муниципальную услугу

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

Приложение 2

к постановлению Администрации

города Ханты-Мансийска

от \_\_\_ №\_\_\_\_

Стандарт

качества оказания муниципальной работы «Производство и распространение телепрограмм» (далее - стандарт)

I. Перечень организаций,

в отношении которых применяется стандарт, результат выполнения муниципальной работы

Стандарт распространяется на муниципальную работу «Производство и распространение телепрограмм» (далее – муниципальная работа), выполняемую в интересах общества, органов государственной власти, органов местного самоуправления 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. 66 «а», тел.: 8 (3466) 32-10-99 (приемная), 8 (3466) 33-16-85 (редакция «Телевидение г. Ханты-Мансийска «Новая студия»).

1.2. Термины и определения:

потребители – все граждане (физические лица), проживающие на территории города Ханты-Мансийска вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, а также органы государственной власти и местного самоуправления.

исполнитель – муниципальное бюджетное учреждение «Городской информационный центр», которое осуществляет производство и выпуск телепрограмм.

заявитель – физические лица, органы государственной власти и местного самоуправления, обратившиеся за выполнением муниципальной работы;

авторский телевизионный сюжет, телепрограмма – видеоматериал, подготовленный корреспондентом «Телевидение г. Ханты-Мансийска «Новая студия» (далее – телевидение «Новая студия») и вышедший в эфир без учета повтора.

1.3. Муниципальная работа содержит:

- подготовка и размещение видеоматериалов о деятельности органов местного самоуправления и Думы города Ханты-Мансийска, социально-экономическом развитии города, об общественно-политической, деловой и культурной жизни муниципального образования.

1.4. Ожидаемый результат выполнения муниципальной работы – информированность населения о деятельности органов местного самоуправления и Думы города Ханты-Мансийска, о принятых нормативных правовых актах, социально-экономическом развитии города, событиях общественно-политической, деловой и культурной жизни муниципального образования. Непосредственный результат выполнения муниципальной работы – выпуск информационных программ.

II. Нормативные правовые акты,

регулирующие выполнение муниципальной работы

2.1. [Конституция](consultantplus://offline/ref=36C076082DD76A6336788A9950A8901AFA990C391FF84D438642FErFlDH) Российской Федерации.

2.2. [Закон](consultantplus://offline/ref=36C076082DD76A6336788A9950A8901AF9900E3D17AC1A41D717F0F845r5l9H) Российской Федерации от 27.12.91 №2124-1 «О средствах массовой информации».

2.3. Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=36C076082DD76A6336788A9950A8901AF993093B14AD1A41D717F0F845r5l9H) от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

2.4. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»

2.5 Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=36C076082DD76A6336788A9950A8901AF993093B14AD1A41D717F0F845r5l9H) от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности».

2.6. Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 30.09.2015 №1145 «О внесении изменений в некоторые муниципальные правовые акты Администрации города Ханты-Мансийска».

2.7. [Устав](consultantplus://offline/ref=36C076082DD76A6336788A8F53C4C715FE9A553113A715128B48ABA51250A380rDl8H) города Ханты-Мансийска.

2.8. Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.10.2015 №1203 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ) города Ханты-Мансийска».

2.9. Распоряжение Администрации города Ханты-Мансийска от 29 февраля 2016 года №45-1р «Об утверждении ведомственного перечня оказываемых и выполняемых муниципальных услуг и работ в сфере культуры, туризма и средств массовой информации».

2.10. Локальные акты Учреждения, регламентирующие предоставление муниципальной услуги.

III. Порядок получения доступа к муниципальной работе

3.1. Муниципальная работа оказывается Потребителям на территории города Ханты-Мансийска бесплатно путем размещения телепрограмм в региональных врезках на основании контракта с держателем лицензии.

3.2. Получение доступа к муниципальной работе:

- трансляция телепрограмм в региональных врезках, обеспеченная Исполнителем через сторонние организации;

- доступ к телепрограммам на сайте news-hm.ru, обеспеченный Исполнителем самостоятельно.

3.3. Информацию о муниципальной работе Потребители могут получить:

- в устной форме при личном посещении офиса Исполнителя;

- посредством телефонной связи при обращении в офис Исполнителя;

- в письменном виде;

- на информационных стендах в помещениях Учреждения;

- любым иным способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим доступность информация для населения.

IV. Требования к качеству муниципальной работы,

закрепляемой стандартом

4.1. При выполнении муниципальной работы должны быть соблюдены следующие показатели качества:

- своевременная подготовка журналистских видеоматериалов (общее количество подготовленных видеоматериалов, мин);

- обращения в редакцию (количество, шт.);

- наличие авторских телевизионных сюжетов, телепрограмм без учета повтора от общего числа видеоматериалов, вышедших в эфир (процент);

- квалифицированные сотрудники (чел.);

4.2. Требования к организации выполнения муниципальной работы:

4.2.1. Видеоматериал должен быть лаконичным с расставленными смысловыми акцентами. Текст должен быть доступным, стилистически грамотным и художественно завершенным с расставленными смысловыми акцентами. Информация последовательно, логично изложена, приводимые факты – проверены. Видеоряд должен быть выстроен в соответствии с текстом и замыслом информационного материала. Видеоматериалы должны производиться на профессиональном телевизионном оборудовании, в процессе их производства и выпуска в эфир должно использоваться лицензионное программное обеспечение. Качество изображения и звука – в соответствии со стандартами телевизионного вещания. Авторский журналистский видеоматериал должен быть актуальным, отражать наиболее значимые события общественно-политической, деловой и культурной жизни города Ханты-Мансийска.

4.2.2. В случае обнаружения ошибок или неточностей после выхода в эфир видеоматериала, Потребитель имеет право обратиться в редакцию телевидения «Новая студия» с требованием об опровержении. Если редакция не располагает доказательствами того, что распространенные им сведения соответствуют действительности, то информация по опровержению размещается в ближайшем после обращения выпуске телепрограммы.

4.2.3. Сотрудники Исполнителя, оказывающего муниципальную работу:

- должны иметь соответствующее образование, профессиональные знания и навыки в соответствии с должностной инструкции, утвержденной Учреждением;

- проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы Потребителей, касающиеся непосредственно выполнения муниципальной работы.

4.3. Требования к доступности муниципальной работы.

4.3.1 Учреждение обязано довести до сведения Потребителей муниципальной работы свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для Потребителей.

4.3.2. В помещении Учреждения в доступном для Потребителей месте должны быть размещены:

Устав, правила внутреннего распорядка Учреждения, списки должностных лиц (с указанием контактной информации) и настоящий стандарт.

4.3.3. Требование к режиму работы учреждения:

Учреждение должно быть открыто для населения не менее 5 дней в неделю. Учреждение должно открываться для посетителей не ранее 09.00 часов, закрываться - не позднее 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00. В случае изменения режима работы необходимо публично известить Потребителей муниципальной работы об изменении режима работы не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

4.4. Требования к техническому оснащению Учреждения, выполняющего муниципальную работу.

4.4.1. Учреждение должно быть оснащено исправным оборудованием и аппаратурой, отвечающим требованиями стандартов и обеспечивающим надлежащее качество муниципальной работы.

4.4.2. Учреждение должно соответствовать требованиям противопожарной безопасности и безопасности труда.

4.5. Приостановление выполнения муниципальной работы осуществляется в случае приостановления деятельности Учреждения в установленном законодательством порядке.

4.6. Ответственность за качество выполнения муниципальной работы несет руководитель, заместитель руководителя муниципального бюджетного учреждения «Городской информационный центр».

4.7. Контроль за соблюдением стандартов качества осуществляется управлением общественных связей Администрации города Ханты-Мансийска.

V. Порядок обжалования нарушений требований настоящего стандарта

5.1.Потребитель муниципальной работы может обжаловать нарушение требований настоящего стандарта.

5.2.Потребитель вправе обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу;

в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта в Администрацию города Ханты-Мансийска;

обращение в суд.

5.3. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, Потребитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (заместителю руководителя), оказывающего муниципальную работу.

5.3.2. Руководитель Учреждения (заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу, может совершить одно из действий:

принять меры по установлению факта нарушения требований настоящего стандарта и удовлетворению требований Потребителя;

аргументировано отказать Потребителю в удовлетворении его требований.

При этом срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 рабочих дней.

5.4. Руководитель Учреждения (заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу, при обращении Потребителя с жалобой, с целью установления факта нарушения требований настоящего стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного) должен совершить следующие действия:

провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований настоящего стандарта, обозначенных Потребителем, и ответственных за это сотрудников;

устранить нарушения требований настоящего стандарта;

направить в течение 30 рабочих дней на имя Потребителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

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

об отказе в удовлетворении требований Потребителя с аргументацией отказа.

5.5. Потребитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения отдельных требований заявителя. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу, не является обязательной для использования иных предусмотренных настоящим стандартом способов обжалования.

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

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

5.7. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города Ханты-Мансийска осуществляются в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1D37AF27FFAD6D86DC622101578E0F028C788DE0210F3471653CF4898D5Az9K) от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

5.9. Ответственное структурное подразделение:

5.9.1. В рамках осуществления проверочных действий по содержанию поданной жалобы вправе установить факт нарушения отдельных требований настоящего стандарта и выявить ответственных за это сотрудников.

5.9.2. С целью установления факта нарушения требований настоящего стандарта вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные Потребителем;

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

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего стандарта;

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

5.9.3.В сроки, установленные Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1D37AF27FFAD6D86DC622101578E0F028C788DE0210F3471653CF4898D5Az9K) от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на имя Потребителя направляется письмо, содержащее следующую информацию:

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

принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, оказывающего муниципальную работу, и отдельных сотрудников Учреждения;

иную информацию в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=1D37AF27FFAD6D86DC622101578E0F028C788DE0210F3471653CF4898D5Az9K) от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.9.4. Основания для оставления жалобы без ответа:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

в случае, если текст жалобы заявителя не поддается прочтению;

в случае, если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/ref=7AB80D5B2F2B6DE7E2621A1D68016DFA9893D90FF0F8C95562A9C56AmF07H).

VI. Порядок проверки соответствия деятельности субъекта

требованиям настоящего стандарта

6.1. Проверка соответствия выполнения муниципальной работы требованиям настоящего стандарта.

6.1.1. Проверка соответствия деятельности муниципального учреждения, выполняющего муниципальные работы, требованиям настоящего стандарта проводится по решению Администрации города Ханты-Мансийска.

6.1.2. Проверка должна проводиться не реже 1 раза в 2 года, но не более 1 проверки в течение года.

6.1.3. Проверка соответствия выполнения муниципальной работы требованиям настоящего стандарта осуществляется управлением общественных связей Администрации города Ханты-Мансийска.

6.2. По результатам проверки руководителю Учреждения выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений стандарта качества оказываемых муниципальных работ.

VII. Ответственность за нарушение требований стандарта

качества муниципальной работы

7.1.Ответственность за нарушение требований настоящего стандарта сотрудников Учреждения:

меры ответственности за нарушение требований настоящего стандарта к сотрудникам Учреждения, выполняющего муниципальную работу, применяются руководителем Учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами Учреждения.

7.2. Ответственность за нарушение требований настоящего стандарта руководителя Учреждения, выполняющего муниципальную работу:

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