



Администрация города Нefтеюганска
**ДЕПАРТАМЕНТ ИМУЩЕСТВЕННЫХ
И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ**

ПРИКАЗ

09.11.2016

№ 830-12

г.Нефтеюганск

Об утверждении Стандарта качества выполнения муниципальных работ «Производство и распространение телепрограмм», «Производство и распространение радиопрограмм» автономным учреждением города Нefтеюганска «Нефтеюганский информационный центр»

В целях повышения качества оказания муниципальных работ в городе Нefтеюганске, в соответствии с постановлением главы города от 30.05.2008 № 962 «О разработке и утверждении стандартов качества предоставления муниципальных (бюджетных) услуг в городе Нefтеюганске» и приказа департамента имущественных и земельных отношений администрации города Нefтеюганска от 16.12.2015 № 834-р «Об утверждении перечня муниципальных работ, выполняемых автономным учреждением города Нefтеюганска «Нефтеюганский информационный центр»:

1. Утвердить Стандарт качества выполнения муниципальных работ «Производство и распространение телепрограмм», «Производство и распространение радиопрограмм» автономным учреждением города Нefтеюганска «Нефтеюганский информационный центр» согласно приложению.

2. Настоящий приказ вступает в силу с момента его официального размещения на официальном сайте органов местного самоуправления города в сети Интернет.

4. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Директор

В.Н.Абрагимова

Стандарт качества выполнения
муниципальных работ «Производство и распространение телепрограмм»,
«Производство и распространение радиопрограмм» автономным учреждением
города Нефтеюганска «Нефтеюганский информационный центр»

1. Общие положения

1.1. Стандарт качества выполнения муниципальных работ «Производство и распространение телепрограмм», «Производство и распространение радиопрограмм» (далее – муниципальной работы) устанавливает общие требования к качеству работ в сфере распространения продукции средства массовой информации, порядок обжалования нарушений Стандарта качества выполнения муниципальных работ автономным учреждением города Нефтеюганска «Нефтеюганский информационный центр», контроля за его соблюдением и меры ответственности за несоблюдение Стандарта качества выполнения муниципальных работ.

1.2. В Стандарте качества выполнения муниципальных работ применяются следующие термины и определения:

-массовая информация – предназначенные для неограниченного круга лиц аудио-, аудиовизуальные и иные сообщения и материалы;

-средство массовой информации – радио-, теле-, видеопрограмма, кинохроникальная программа, иная форма периодического распространения массовой информации;

-продукция средства массовой информации – отдельный выпуск радио-, теле-, кинохроникальной программы, тираж или часть тиража аудио- или видеозаписи программы;

-распространение продукции средства массовой информации – трансляция радио-, телепрограмм (вещание), демонстрация кинохроникальных программ;

-радио-, телепрограмма – совокупность периодических аудио-, аудиовизуальных сообщений и материалов (передач), имеющая постоянное название и выходящая в свет (в эфир) не реже одного раза в год;

-телевидение – система связи для трансляции и приёма движущегося изображения и звука на расстоянии;

-светодиодный блок – экран, в котором каждой точкой является полупроводниковый светодиод;

-радиовещание – технология передачи звуковой информации через радиоволны, в проводных сетях или в сетях с пакетной коммутацией (компьютерных сетях).

2. Организация, в отношении которых применяется Стандарт качества выполнения муниципальных работ.

2.1. Организация, выполняющая муниципальные работы - автономное учреждение города Нефтеюганска «Нефтеюганский информационный центр» (далее – АУ «НИЦ»), расположенное по адресу: город Нефтеюганск, 2 микрорайон, дом 33а.

3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие выполнение муниципальных работ:

3.1. Конституция Российской Федерации.

3.2. Закон Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации».

3.3. Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях».

3.4. Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях».

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

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

3.7. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.8. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.9. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ.

3.10. Постановление Правительства Российской Федерации от 13.12.2006 N 760 «Об утверждении Правил присоединения и взаимодействия сетей связи для распространения программ телевизионного вещания и радиовещания».

3.11. Устав города Нефтеюганска.

3.12. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования город Нефтеюганск, регулирующие выполнение муниципальных работ.

4. Порядок получения доступа к выполняемым муниципальным работам.

4.1. Потребители муниципальных работ – жители города Нефтеюганска, а также лица, временно находящиеся на территории муниципального образования город Нефтеюганск.

4.2. Муниципальные работы предоставляется независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, социального, имущественного и должностного положения получателя услуги.

4.3. Выполнение муниципальных работ является бесплатным.

4.4. Для получения муниципальных работ необходимо настроить телевизионный приёмник на частоту 36 телевизионного канала дециметрового диапазона, радиоприёмник на частоту 102,9 FM.

5. Требования к качеству выполнения муниципальных работ, закрепляемых Стандартом.

5.1. Требования к организации, выполняющей муниципальные работы.

5.1.1. Организация, выполняющая муниципальные работы, должна иметь документы, регламентирующие её деятельность:

- устав организации;
- лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности;
- свидетельство о регистрации средства массовой информации;
- свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- документ, подтверждающий внесение записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

5.1.2. Организация, выполняющая муниципальные работы, должна иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий и помещений.

5.2. Требования к режиму работы организации, выполняющей муниципальные работы: начало работы – не позднее 8.30, окончание работы – не раньше 18.00 часов, перерыв с 12.00 до 13.30 часов, выходной день – суббота, воскресенье.

5.3. Требования к зданию, в котором размещается организация, выполняющая работы:

5.3.1. Организация, выполняющая работы, должна размещаться в стационарном здании, которое должно быть обеспечено необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания и оснащено средствами связи.

5.3.2. Состояние здания должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правилам противопожарной безопасности, охраны труда.

5.3.3. Помещения организации, выполняющей муниципальные работы, должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество выполняемых работ: повышенная/пониженная температура и влажность воздуха, излишняя запылённость, загрязнённость, избыточный шум и вибрация.

5.4. Требования к техническому оснащению организации, выполняющей муниципальные работы: на все здания, помещения и имеющееся в наличии оборудование, приборы, аппаратуру должны быть соответствующие документы (технический паспорт, инвентаризационные описи, качественные удостоверения и прочие документы), которые должны содержать сведения о правилах их эксплуатации, обслуживания, поддержания в работоспособном, технически исправном состоянии.

5.5. Требования к информированию потребителей муниципальных работ о Стандарте, информационному сопровождению деятельности организации, выполняющей муниципальные работы:

5.5.1. Информация о Стандарте и выполнении муниципальных работ должна быть доступна населению города.

5.5.2. Информирование потребителей муниципальных работ о Стандарте и организации, выполняющей муниципальные работы, осуществляются бесплатно следующим образом:

- опубликование информации в порядке, установленном для опубликования нормативных правовых актов органов местного самоуправления города Нефтеюганска;

- размещение информации в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления;

- размещение информации на информационных стендах в помещениях организации, выполняющей муниципальные работы;

- направление информации по запросу потребителей муниципальных работ.

5.6. Требования к укомплектованности организации, выполняющей муниципальные работы, специалистами и их квалификации:

5.6.1. Организация, выполняющая муниципальные работы, должна располагать достаточным числом специалистов, необходимых для надлежащего предоставления муниципальных работ.

5.6.2. Специалист организации, выполняющей муниципальную работу, должен иметь соответствующее выполняемой работе образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для предоставления муниципальных работ.

5.7. Требования к технологии выполнения муниципальных работ:

- обеспечение приёма потребителями качественного телевизионного и радиосигнала, недопущение перебоев и снижения его уровня при доведении до потребителя;

- своевременное и полное доведение до потребителя программы телевизионного и радиовещания, путём опубликования в печатных и электронных средствах массовой информации;

- обеспечение доступности выполняемой муниципальной работы для потребителей, поддержание постоянной максимальной эффективной излучаемой мощности передающего оборудования;

- обеспечение потребителей своевременной информацией о деятельности органов местного самоуправления, произошедших событиях, новостях культурной, спортивной и иных сфер жизни и деятельности в городе в соответствии с графиком выхода телерадиопрограмм, социальной рекламы.

6. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

6.1. Общие положения.

6.1.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любое лицо, являющееся потребителем муниципальных работ. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Стандарта могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

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

6.1.2.1. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, выполняющей муниципальные работы;

6.1.2.2. Жалоба на нарушение требований Стандарта должностному лицу (руководителю) организации, выполняющей муниципальные работы;

6.1.2.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта в департамент имущественных и земельных отношений администрации города Нефтеюганска (далее - Департамент);

6.1.2.4. Обращение в суд.

6.2. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, выполняющей муниципальные работы:

6.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, выполняющей муниципальную работу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, представителем которого он является).

6.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, выполняющей муниципальные работы, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования. Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта сотруднику организации, выполняющей муниципальные работы, не является обязательным для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

6.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта должностному лицу (руководителю) организации, выполняющей муниципальные работы:

6.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу (руководителю) организации, выполняющей муниципальные работы.

6.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу (руководителю) организации, выполняющей муниципальные работы, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, выполняющая муниципальные работы, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

6.3.3. Должностное лицо (руководитель) организации, выполняющей муниципальные работы, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.3.4. Должностное лицо (руководитель) организации, выполняющей муниципальные работы, может отказать заявителю в удовлетворении жалобы при отсутствии оснований предъявленных требований.

6.3.5. При обращении заявителя с целью установления факта нарушения требований Стандарта и удовлетворения своих требований (полного или частичного) должностное лицо (руководитель) организации, выполняющей муниципальные работы, должно совершить следующие действия:

6.3.5.1. Зарегистрировать обращение заявителя.

6.3.5.2. Установить факт нарушения требований Стандарта.

6.3.5.3. Установить сотрудников организации, выполняющей муниципальные работы, ответственных за нарушение требований Стандарта.

6.3.5.4. По возможности организовать устранение установленного нарушения требований Стандарта в присутствии заявителя.

6.3.6. В случае отказа организации, выполняющей муниципальные работы, в удовлетворении требований, заявитель вправе использовать иные способы обжалования. Жалоба на нарушение требований Стандарта должностному лицу организации, выполняющей муниципальные работы, не является обязательной для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

6.4. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в Департамент.

6.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, заявитель вправе обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя директора Департамента.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в приложении к Стандарту.

6.4.2. Порядок рассмотрения обращений граждан в Департамент осуществляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Стандарта (далее – проверочные действия) осуществляет Департамент, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) структурного подразделения.

6.4.4. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

-предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

-содержание жалобы не относится к требованиям Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается. В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

Письменное обращение заявителя, содержащее вопросы, требования, решение которых не входит в компетенцию Департамента, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) Департамента проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки, в иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с пунктами 6.4.6-6.4.10 Стандарта.

6.4.6. Факт нарушения отдельных требований Стандарта, на который было указано в жалобе заявителя, должен быть установлен Департаментом в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

6.4.7. Департамент может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю организации, выполняющей муниципальные работы, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований Стандарта и выявить ответственных за это сотрудников собственными силами.

Проверочные действия по жалобам, содержащим указание на наличие отказа организации, выполняющей муниципальные работы, в удовлетворении требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя организации, выполняющей муниципальные работы, осуществляются собственными силами Департамента.

6.4.8. Установление факта нарушения требований Стандарта силами организации, выполняющей муниципальные работы, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы. По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, выполняющей муниципальные работы:

- устраняет выявленные нарушения требований Стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- представляет Департаменту информацию об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта.

На основании полученной информации Департамент проводит проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности полученной информации.

6.4.9. С целью установления факта нарушения требований Стандарта Департамент вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Стандарта;

- проверить текущее выполнение требований Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Стандарта.

6.4.10. По результатам осуществлённых проверочных действий Департамент:

-готовит соответствующий акт проверки организации, выполняющей муниципальные работы, допустившей нарушение Стандарта;

-обеспечивает применение мер ответственности к организации, выполняющей муниципальные работы, её руководителю в соответствии с разделом 7 Стандарта.

6.4.11. В течение 30 дней с момента регистрации жалобы на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

-установленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

-неустановленные факты нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

-принятые меры ответственности в отношении организации, выполняющей муниципальные работы;

-принесение от имени Департамента извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта (в случае установления фактов нарушения требований Стандарта);

-иную информацию в соответствии с федеральным законодательством, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

7. Ответственность за нарушение требований Стандарта

7.1. Ответственность за нарушение требований Стандарта сотрудников организаций, выполняющей муниципальные работы.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам организации, выполняющей муниципальные работы, устанавливаются руководителем организации в соответствии с внутренними документами организаций и трудовым законодательством Российской Федерации.

7.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя организации, выполняющей муниципальные работы.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю организации, выполняющей муниципальные работы, определяются органом администрации города, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

8. Контроль полноты и эффективности применения Стандарта.

8.1. Контроль полноты и эффективности применения Стандарта осуществляется:

-потребителями муниципальной услуги при получении муниципальных работ;

-некоммерческими организациями в форме проведения по их инициативе (с их участием) анализа качества Стандарта и причин его несоблюдения, ненадлежащего соблюдения;

-Департаментом.

8.2.Регулярная проверка соответствия деятельности организации, выполняющей муниципальные работы, требованиям Стандарта.

8.2.1.Регулярная проверка соответствия деятельности организации, выполняющей муниципальные работы, требованиям Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится Департаментом не чаще чем один раз в три года. При проведении регулярной проверки Департамент не должен вмешиваться в хозяйственную деятельность организации, выполняющей муниципальные работы.

8.2.2.О проведении регулярной проверки организация, выполняющая муниципальные работы, уведомляется не позднее, чем в течение трёх рабочих дней до начала её проведения.

8.2.3.Регулярная проверка проводится сотрудниками Департамента в присутствии руководителя организации, выполняющей муниципальные работы (его заместителя).

8.2.4.В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации, выполняющей муниципальные работы, требованиям, установленным разделом 5 Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия).

8.2.5.По результатам проверки, в случае выявления нарушений требований Стандарта, Департамент:

-готовит акт проверки для организации, выполняющей муниципальные работы, допустившей нарушение Стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности в соответствии с разделом 7 Стандарта;

-обеспечивает привлечение к ответственности организации, выполняющей муниципальные работы и допустившей нарушение требований Стандарта, в соответствии с разделом 7 Стандарта.

8.2.6.Информация о результатах регулярной проверки в отношении организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте органов местного самоуправления в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки, с ограничениями, установленными п.5 ст.15 Федерального закона Российской Федерации от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

9.Критерии качества Стандарта

№ п/п	Требования Стандарта	Критерии качества
1	Наличие лицензий на осуществление соответствующего вида деятельности, свидетельство о регистрации средства массовой информации, свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе по месту нахождения на	постоянно

	территории Российской Федерации, документ, подтверждающий внесение записи в Единый государственный реестр юридических лиц	
2	Соответствие зданий, помещений и оснащения учреждения установленным требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, охраны труда	постоянно
3	Общий уровень укомплектованности кадрами	не менее 70%
4	Периодичность выходов информационных телепрограмм АУ «НИЦ»	не менее 5 раз в неделю, не считая повторов
5	Периодичность выходов информационных радиопрограмм АУ «НИЦ»	не менее 5 раз в неделю, не считая повторов

Приложение
к Стандарту качества выполнения
муниципальной работы
«Производство и распространение
телепрограмм, радиопрограмм»
(лицевая сторона)

_____ (Ф.И.О. руководителя ответственного структурного подразделения)
от _____

_____ (Ф.И.О. заявителя)
Жалоба

на нарушение требований Стандарта качества, выполнения муниципальной
работы
Я,

_____ (Ф.И.О. заявителя)
проживающий по адресу:

_____ (индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени

_____ (своего, или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)
на нарушение Стандарта качества, выполнения муниципальных работ

_____ допущенное

_____ (наименование организации, допустившей нарушение Стандарта)
в части следующих требований:

1. _____
_____ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____
_____ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

_____ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Приложение
к Стандарту качества выполнения
муниципальной работы
«Производство и распространение
телепрограмм, радиопрограмм»
(обратная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:
обращение к сотруднику организации, выполняющей муниципальные работы _____ (да/нет)

обращение к руководителю организации, выполняющей муниципальные работы _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.

2.

3.

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О.: _____

Паспорт: серия _____ № _____

Выдан: _____

Дата выдачи: _____

Подпись: _____

Контактный телефон: _____

Дата: _____