

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства культуры,
по делам национальностей,
информационной политики
и архивного дела Чувашской Республики
от 24 декабря 2007 г. № 01/07-458

РЕСПУБЛИКАНСКИЙ СТАНДАРТ
качества предоставления государственной услуги
по информационному обеспечению населения

Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Полное наименование услуги

Услуга по информационному обеспечению населения.

2. Термины и определения

Средство массовой информации (далее – СМИ)– периодическое печатное издание, радио-, теле-, видеопрограмма, кинохроникальная программа, иная форма периодического распространения массовой информации.

Редакция средства массовой информации – организация, учреждение, предприятие либо гражданин, объединение граждан, осуществляющие производство и выпуск средства массовой информации.

Главный редактор – лицо, возглавляющее редакцию (независимо от наименования должности) и принимающее окончательные решения в отношении производства и выпуска средства массовой информации.

3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество услуг

Конституция Российской Федерации;

«Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18 декабря 2006 г. № 230-ФЗ;

Закон Российской Федерации от 27 декабря 1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»;

Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Конституция Чувашской Республики;

Закон Чувашской Республики от 4 июня 2007 г. №13 «О государственной поддержке средств массовой информации из республиканского бюджета Чувашской Республики»;

Закон Чувашской Республики от 30 апреля 1997 г. № 2 «О порядке освещения деятельности органов государственной власти Чувашской Республики в государственных республиканских средствах массовой информации»;

«Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды. Термины и определения. ГОСТ 7.60-2003» (введен постановлением Госстандарта Российской Федерации от 25.11.2003 № 331-ст).

«Гигиенические требования к газетам для взрослых. Санитарные правила и нормы. СанПиН 1.2.976-00» (утв. Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 04.10.2000).

4. Основные факторы качества, используемые в стандарте

- расширение кругозора и сферы общения населения;
- открытое обсуждение общественно значимых проблем и налаживание устойчивого диалога между населением и властными структурами;
- возможность проявления творческой активности населения на страницах издания.

Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ БЮДЖЕТНЫХ УСЛУГ

1.1. Описание услуги

Оперативное предоставление достоверных сведений о деятельности государственных органов и организаций, общественных объединений, их должностных лиц.

Предоставление государственных услуг по обнародованию правовых актов органов государственной власти Чувашской Республики, иной официальной информации, а также по обеспечению права граждан на получение информации может производиться газетами - периодичностью от 1 до 5 раз в неделю, журналами – 1 раз в месяц.

1.2. Информирование населения

Информирование населения об оказываемых услугах обеспечивается всеми способами массовой информации и рекламы, а также включением СМИ в подписные каталоги, электронные информационные ресурсы, их интеграцией в единое мировое информационное пространство.

1.3. Порядок выбора потребителем организации, предоставляющей услуги

Все пользователи имеют право свободного выбора СМИ в соответствии со своими потребностями и интересами.

1.4. Получатели услуг

Получателями услуг могут быть физические и юридические лица.

1.5. Основания представления услуги

СМИ, предоставляющее бюджетную услугу, должно обеспечивать возможность получения пользователями услуг своевременной, полной и достоверной информации о возможности реализации ими своих конституционных прав, о деятельности Президента Российской Федерации, Государственной Думы Российской Федерации, Президента Чувашской Республики, органов государственной власти Чувашской Республики, о порядке работы органов местного самоуправления, организаций, общественных объединений, их должностных лиц, а также порядке предоставления гражданам бюджетных услуг.

Пользователи услуг должны иметь возможность обращения в редакцию СМИ с тем или иным общественно значимым вопросом.

1.6. Порядок рассмотрения претензий потребителя

Обращения и претензии пользователей услуг могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных обращений в редакцию СМИ. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней. Руководством редакции информация о принятии решения по конкретному заявлению пользователя направляется на его почтовый адрес.

Пользователь услуг может обжаловать в суд действия редакции СМИ, ущемляющие его права в соответствии с административным, уголовным и гражданско-правовым законодательством Российской Федерации.

1.7. Требования к редакциям СМИ, предоставляющим услуги

1.7.1. Регламентирующие документы

Редакция СМИ должна иметь в наличии следующие регламентирующие деятельность документы, устав (договор между учредителем и редакцией (главным редактором);

свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

свидетельство о регистрации средства массовой информации;

лицензия на вещание;

коллективный договор;

правила внутреннего распорядка;

положение о платных услугах;

штатное расписание;

должностные инструкции;

инструкция по охране труда и технике безопасности;

инструкция по пожарной безопасности;

инструкция по электробезопасности.

1.7.2. Условия размещения и режим работы редакции СМИ

По размерам и состоянию помещение редакции должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений редакции должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам, площадь помещения должна соответствовать нормам, учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования. В помещении редакции должна находиться медицинская аптечка.

Режим работы редакции регламентируется коллективным договором.

1.7.3. Техническое оснащение редакции

Редакция СМИ должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

1.7.4. Укомплектованность редакции СМИ кадрами и их квалификация

Структура и штатное расписание редакции СМИ устанавливаются с учетом объемов и сложности выполняемых работ, межотраслевых норм, а также выделяемых бюджетных и внебюджетных средств.

Каждый работник редакции СМИ должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

В профессиональной деятельности персонал редакции руководствуется кодексом профессиональной этики.

1.7.5. Информационное сопровождение деятельности редакции СМИ

Редакция обязана довести до сведения населения свое наименование и местонахождение. Данная информация может быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для граждан.

Посетитель в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей» вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу посетителей, он вправе предъявить редакции требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

1.7.6. Контроль за деятельностью редакции СМИ, предоставляющей услугу

Внутренний контроль за деятельностью осуществляет редакционный совет, создаваемый приказом главного редактора.

Внешний контроль за деятельностью редакции осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере массовых коммуникаций, связи и охраны культурного наследия и ее филиалами, Министерством культуры, по делам национальностей, информационной политики и архивного дела Чувашской Республики, а также наблюдательными и попечительскими советами, создаваемыми в соответствии с приказом главного редактора.

1.8. Требования к результатам работы редакции СМИ, предоставляющей услугу

Работа редакции в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения, непрерывное повышение качества предоставляемых услуг и эффективности.

1.9. Перечень критериев, определяющих качество услуги

№	Критерий	Показатели
1.	Оперативное и своевременное освещение событий	Не более 5 дней с момента произошедшего события в зависимости от периодичности

№	Критерий	Показатели
		издания
2.	Формы представления информации	<ul style="list-style-type: none"> - иллюстрирование текстов; - зрительная доступность шрифта для восприятия информации детьми и пожилыми; - четкая организация текстов в рамках одного номера периодического печатного издания; - удобное для большего охвата населения эфирное время.
3.	Качество полиграфического исполнения	- равномерное распределение краски на полосе.
4.	Подписной тираж	Положительная динамика подписного тиража
5.	Представление СМИ в сети Интернет	Наличие сайта, web-страниц
6.	Профессиональный уровень журналистов	<ul style="list-style-type: none"> - профильное образование работников редакции СМИ или ему приравненное; - повышение профессионального уровня не реже 1 раза в 5 лет.