

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 17.02.2012 г. № 113

**Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в сфере радиовещания и телевидения**

В целях повышения стандартов качества муниципальных услуг в сфере радиовещания и телевидения, предоставляемых получателям муниципальных услуг, в соответствии с постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 09.06.2011 № 439 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг», администрация муниципального образования ЗАТО г.Североморск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Услуга по производству и распространению радиопрограмм. Оказание физическим и юридическим лицам услуг по производству радиопродукции в ЗАТО г.Североморск» в соответствии с приложением к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Североморские вести».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации  
муниципального образования  
ЗАТО г.Североморск  
В.И. Волошин

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
ЗАТО г.Североморск  
от 17.02.2012 № 113

**СТАНДАРТ**  
**качества предоставления муниципальной услуги «Услуга**  
**по производству и распространению радиопрограмм. Оказание**  
**физическим и юридическим лицам услуг по производству радиопродукции в**  
**ЗАТО г.Североморск»**

**МТИУ радиоредакция ЗАТО г.Североморск**  
**«РАДИО - СЕВЕРОМОРСК»**

Разработан в соответствии с постановлением администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 09.06.2011 № 439 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг».

1. Наименование муниципальной услуги (работы):

Производство и распространение радиопрограмм. Оказание физическим и юридическим лицам услуг по производству радиопродукции.

2. Содержание муниципальной услуги (работы):

- предоставление оперативной, независимой, всесторонней информации радиослушателям о событиях в РФ, за рубежом, в Мурманской области и ЗАТО г.Североморск;

- своевременное распространение официальных сообщений;

- взаимодействие с органами местного самоуправления, общественными организациями;

- распространение материалов о жизнедеятельности Северного флота;

- оказание физическим и юридическим лицам услуг по производству и размещению радиопродукции: объявлений, рекламных роликов, музыкальных заявок.

3. Категории и группы получателей муниципальных услуг (работ):

Слушатели радиопрограмм - население ЗАТО г.Североморск.

4. Перечень нормативных правовых актов, содержащих обязательные требования к муниципальной услуге (работе):

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

- Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О бюджетных учреждениях»;

- Решение городского Совета депутатов муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 22.12.2005 № 100 «О принятии Устава муниципального образования ЗАТО г.Североморск» (ст.9.1, п.9.1.2);

- постановление администрации ЗАТО г.Североморск от 22.12.98 № 635/1 «О создании МТИУ радиоредакция ЗАТО г.Североморск «Радио-Североморск»;

- Федеральный закон от 27.12.91 № 2124-1; «О средствах массовой информации»;

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

- «Декларация о средствах массовой информации и правах человека» (резолюция 428 (1970) Консультативной ассамблеи Совета Европы);

- Принципы управления телерадиовещанием (рекомендация 748 (1975) Парламентской ассамблеи Совета Европы).

#### 5. Объем муниципальной услуги (работы):

При круглосуточном вещании на частоте 87,5 МГц и дублировании 50 - минутных информационных программ на первом канале проводного вещания (канал Радио России) с 13.10 до 14.00 по понедельникам, вторникам, четвергам и субботам, объем муниципальной услуги включает в себя:

- подборку, сбор или подготовку сообщений, репортажей, интервью, материалов для радиопрограмм;
- изучение темы исследования;
- редактирование (литературное, художественное) текстов для радиопрограммы;
- звукозапись;
- монтаж (звуковая обработка, сведение);
- прослушивание материала перед выходом в эфир;
- ведение программ в прямом эфире.

6. Результат, который должен быть достигнут в процессе или по окончании оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):

- радиотрансляция новостных, музыкальных, тематических радиопрограмм, рекламных роликов и объявлений;
- информированность населения о жизнедеятельности муниципального образования и Северного флота;
- повышение степени удовлетворенности радиослушателей (жителей ЗАТО г.Североморск) за счет повышения качества радиовещания и повышения эффективности деятельности организации;
- формирование у населения ЗАТО г.Североморск общей культуры, гражданских и нравственных качеств;
- привлечение максимального числа слушателей к передаваемой программе, доставляя им акустическое наслаждение;
- обеспечение максимального времени прослушивания радиопрограммы, снимая напряжение и способствуя отдыху слушателя;
- создание заданного настроения у слушателей в соответствии с вещательной концепцией;
- обеспечение максимально облегченного доступа к информационным, рекламным, идеологическим программам в сознание слушателей.

7. Этические и морально-нравственные требования к содержанию и качеству муниципальной услуги:

##### 7.1. Рынок информации.

Предоставлять радиослушателю возможность выбора программ с учетом региональных, национальных и иных интересов, в рамках недельной сетки вещания.

##### 7.2. Свобода мнений.

Сочетать свободу выражения мнений с уважением права на ответ, на опровержение.

##### 7.3. Корректность.

Использовать для сообщения общественно значимой информации наиболее удобное для радиослушателей время, представляя различные, в том числе противоположные, позиции.

##### 7.4. Информационное равновесие.

Избегать защиты интересов тех или иных политических групп и исключить политическое давление, лоббирование или контроль информационных программ и подразделений.

##### 7.5. Профессиональная ответственность.

Рассматривать самоконтроль журналиста, его ответственность за подготавливаемые и распространяемые сообщения, и материалы как неременное профессиональное требование.

#### 7.6. «Электронная экология»

Снижать информационную «загрязненность» телерадиопрограмм, повышать требования к культурному уровню и образовательному потенциалу передач.

#### 7.7. Защита целостности.

Обеспечивать защиту целостности произведений искусства в телерадиопрограммах, не допускать их дробления рекламой.

#### 7.8. Защита информационности.

Обеспечивать отграничение мнения от информации и от рекламы.

#### 7.9. Гарант справедливости.

Подчиняться нравственному авторитету Союза журналистов России, призванного быть гарантом справедливости и стабильности в распространении информации в средствах массовой информации.

#### 8. Порядок и условия оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы):

8.1. Продолжительность оказания муниципальной услуги: 24 часа в сутки семь дней в неделю.

8.2. Муниципальная услуга по производству и распространению радиопрограмм оказывается аудитории слушателей волны 87,5 МГц. Пользователем услуги может стать любой гражданин, любого возраста, находящийся в зоне вещания радиостанции. Вниманию потребителя предлагается музыкальный эфир, информационный, развлекательный, рекламные блоки.

8.3. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, другим нормативным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Специальное оборудование используется строго по назначению, содержится в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование заменяется или ремонтируется, а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования подтверждается проверкой специалистов.

Санитарно-гигиенические требования к процессу оказания муниципальной услуги:

Учреждение обеспечивается исходя из следующих параметров:

- здание, земельные участки, помещения, предметы и оборудование в соответствии с СанПиНом;

- наличие выхода в сеть Интернет;

Учреждения, предоставляющие Услугу, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях, помещениях.

Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

В здании Учреждения, предоставляющего Услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- студия;

- монтажная;

- служебно-бытовые помещения для сотрудников Учреждения.

Указанные помещения Учреждения должны отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям, обеспечивающим производства программ.

По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг:

-(повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности шума, вибрации и т.д.).

Требования к работникам, оказывающим соответствующую муниципальную услугу.

Услугу предоставляют специалисты:

- имеющие высшее профессиональное образование в области гуманитарных наук (филология, история, социология и т.д.);

- прошедшие аттестацию на соответствие уровня квалификации или получившие подтверждение соответствия занимаемым ими должностям на основе оценки их профессиональной деятельности;

- проходящие профессиональную переподготовку, курсы повышения квалификации.

8.4. Противопожарные требования к процессу оказания муниципальной услуги:

Помещение радиоредакции и помещение эфирной студии звукозаписи должны удовлетворять требования противопожарной безопасности (помещения должны быть оборудованы огнетушителями, в организации должен быть разработан план противопожарной безопасности и спасательных работ и схемы эвакуации на случай пожара).

8.5. Порядок информирования о предоставляемой муниципальной услуге:

- в прессе;

- объявления на городских стендах;

- целевая рассылка;

- рекламные листовки.

8.6. Порядок обжалования действий (бездействий) работников, оказывающих (выполняющих) муниципальную услугу (работу):

Действия (бездействия) сотрудников, оказывающих (выполняющих) муниципальную услугу (работу), обжалуются в установленном законом порядке у руководителя радиоредакции и в вышестоящих органах (Администрация ЗАТО г.Североморск).

Жалобы на несоответствующее выполнение Работы, на несоблюдение Стандарта (далее - Жалобы) могут быть направлены как Радиоредакции, так и Учредителю.

Жалобы подлежат обязательной регистрации по месту их поступления и рассматриваются в 30-дневный срок.

О результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах заявитель информируется письменно.

Жалоба, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения и угрозы, отсутствуют указание на фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) либо наименование заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, личная подпись заявителя либо его уполномоченного представителя может быть оставлена без ответа по существу поставленных вопросов. При этом заявитель уведомляется о недопустимости злоупотребления правом.

Если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу, о чем заявитель должен быть уведомлен в обязательном порядке. Обращение (жалоба) считается рассмотренными, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов. Ответ на обращение, поступившее в Радиоредакцию либо Учредителю в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Решения, принятые в рамках организации работ по обращениям граждан, могут быть обжалованы заявителями в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, а также действия (бездействия) должностных лиц в судебном порядке. Порядок подачи заявлений на решения и действия (бездействия) должностных лиц и рассмотрение таких заявлений определяется действующим законодательством Российской Федерации. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии). В случае если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, он вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

9. Основные показатели оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), включающие критерии оценки качества муниципальной услуги (работы) и систему индикаторов качества предоставляемой муниципальной услуги (работы):

Результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги стандарту определяют:

- количество обращений и заявок от граждан города (растущий или понижающийся показатель);
  - отзывы радиослушателей (положительные или отрицательные);
  - результаты опросов населения в ходе передач в прямом эфире (растущий и понижающийся показатель);
  - отзывы в других СМИ о качестве радиопередач Радио-Североморск официальных представителей организаций и учреждений города, органов власти муниципального и областного уровня, общественных организаций (положительные или отрицательные);
  - количество и объем заявок на рекламу в эфире радиостанции «Север-FM» (растущий или понижающийся показатель).
-