



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТЮМЕНИ
ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ

ПРИКАЗ

31 октября 2022 г.

№ 1546

Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги (выполнения работы) «производство и выпуск сетевого издания»

В соответствии с Положением о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени, утверждённым постановлением Администрации города Тюмени от 13.01.2011 № 1-пк, руководствуясь статьей 58 Устава города Тюмени,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарт качества предоставления муниципальной услуги (выполнения работы) «производство и выпуск сетевого издания» согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Д.Н. Горковец

Информация, включающая в стандарт качества услуги (выполнения работы) производство и выпуск сетевого издания		
1.	<p>Наименование органа Администрации города Тюмени, осуществляющего бюджетные полномочия главного распорядителя бюджетных средств, в ведении которого в соответствии с муниципальным правовым актом Администрации города Тюмени закреплено учреждение (далее - учредитель) - разработчика стандарта качества услуги</p>	<p>Департамент образования Администрации города Тюмени</p>
2.	<p>Наименование услуги (выполнения работы) (далее - услуги)</p>	<p>Производство и выпуск сетевого издания</p>
3.	<p>Описание потребителей услуги, включая описание льготных категорий получателей услуги</p>	<p>Воспитанники, обучающиеся, их родители (законные представители), руководящие, педагогические работники муниципальных образовательных организаций города Тюмени и иные граждане города Тюмени.</p>
4.	<p>Сфера применения стандарта качества услуги, включая его назначение</p>	<p>Стандарт качества услуги устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом. Применение стандарта качества услуги осуществляется учредителем при доведении муниципальных заданий на оказание услуги и исполнителями услуги. Учредитель в процессе применения стандарта качества услуги обеспечивает:</p> <p>а) контроль соблюдения стандарта качества услуги посредством осуществления контроля за соблюдением учреждением требований и условий, установленных муниципальным заданием, в соответствии с Положением о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени;</p> <p>б) оценку соответствия качества фактически предоставленных услуг утвержденному стандарту качества услуги.</p>
5.	<p>Понятия, используемые в стандарте качества услуги</p>	<p>ИМЦ, учреждение – Муниципальное автономное учреждение «Информационно-методический центр» города Тюмени;</p>

		<p>Департамент – департамент образования Администрации города Тюмени; Редакция – редакция Тюменского образовательного канала; Медиапродукты – интервью, видеоролик, репортаж, специальный репортаж, рубрика, программа, спецпроект, мастер-класс, лекция, фильм, онлайн-трансляция, фотография.</p>
6.	Перечень нормативно-правовых актов, регламентирующих качество предоставления услуги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Конституция Российской Федерации; 2. Конвенция о правах ребёнка; 3. Закон Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации»; 4. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»; 5. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; 6. Устав редакции сетевого издания «Тюменский образовательный канал», утвержденный приказом директора МАУ ИМЦ г. Тюмени от 25.06.2021 № 142-ОД; изменения в устав редакции сетевого издания «Тюменский образовательный канал», утвержденные приказом директора МАУ ИМЦ г. Тюмени от 05.08.2022 № 202-ОД; 7. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тюменской области, муниципальные нормативные правовые акты Администрации города Тюмени.
Требования к предоставлению услуги		
7.	к исполнителям услуги:	
7.1.	требования к наличию лицензий, сертификатов	Наличие лицензий, сертификатов не требуется.
7.2.	требования к месту расположения исполнителя услуги с учетом транспортной и пешеходной доступности	Учреждение должно быть размещено в пределах территориальной доступности для потребителей услуги в помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью и соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам противопожарной безопасности.
7.3.	требования к режиму работы исполнителя услуги	Режим работы во время предоставления услуги определяется учреждением самостоятельно. Режим работы редакции: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 9.00 до 18.00 с перерывом на обед с 12.00 до 13.00.
7.4.	требования к помещению (площадь, изолированность, наличие сопутствующих помещений,	Отсутствуют.

	<p>техническое состояние помещения, соответствие его требованиям строительных и санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, а также требованиям беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам социальной инфраструктуры)</p>	
8.	к персоналу, непосредственно обеспечивающему предоставление услуги:	
8.1.	<p>требования к количеству специалистов, необходимому для качественного предоставления услуги</p>	<p>Редакция должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения, необходимым для качественного оказания услуги. Руководство текущей деятельностью редакции осуществляет главный редактор.</p>
8.2.	<p>требования к образованию, квалификации, опыту персонала, наличию лицензий на осуществление деятельности</p>	<p>Лица, непосредственно обеспечивающие оказание услуги, должны иметь профессиональную квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности, подтвержденную соответствующими документами об уровне образования и (или) квалификации, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей. Наличие лицензии на осуществление деятельности не требуется.</p>
8.3.	<p>требования к служебному поведению персонала, внешнему виду, форме одежды, состоянию здоровья</p>	<p>Сотрудники редакции обязаны в процессе трудовой деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) руководствоваться нормами делового общения; б) поддерживать деловую репутацию и имидж департамента, учреждения и редакции; в) во взаимоотношениях с педагогическими работниками, воспитанниками и обучающимися образовательных организаций, их родителями (законными представителями), органами управления образовательных организаций, органами контроля (надзора), иными гражданами и организациями действовать тактично, честно, этично и справедливо; г) обеспечивать конфиденциальность полученной информации, не использовать данную информацию для личной выгоды либо в интересах третьих лиц;

		<p>д) исходить из заботы об общих интересах департамента, учреждения и редакции и общности (единства) всего коллектива;</p> <p>е) поддерживать корпоративную культуру и корпоративные ценности;</p> <p>ж) соблюдать субординацию в общении согласно утвержденной системе управления и уровней подчиненности;</p> <p>з) соблюдать требования, установленные Антикоррупционной политикой учреждения;</p> <p>и) соблюдать Кодекс профессиональной этики работников учреждения;</p> <p>к) соблюдать Кодекс профессиональной этики журналистов редакции сетевого издания «Тюменский образовательный канал».</p> <p>Внешний вид работника редакции должен соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, аккуратность.</p> <p>Внешний вид сотрудника должен отвечать следующим критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - умеренность в цветовых решениях одежды, обуви и аксессуаров; - стильность (гармоничное сочетание одежды, обуви и аксессуаров); - аккуратность прически, одежды. <p>Услугу могут оказывать сотрудники редакции, не имеющие медицинских противопоказаний к выполняемой деятельности.</p>
9.	к порядку (процедуре) предоставления услуги:	
9.1.	сроки и порядок предоставления информации об услуге исполнителем услуги, в том числе в электронном виде	<p>Учреждение обеспечивает открытость и доступность информации об оказываемой услуге. Учреждение формирует открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об его деятельности, и обеспечивает доступ к таким ресурсам посредством размещения их на информационных стендах учреждения, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте учреждения.</p> <p>Информация об услуге предоставляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) по телефонам учреждения 8 (3452) 28-09-24, редакции 8 (3452) 56-02-72; б) посредством размещения информационных материалов на официальном сайте МАУ ИМЦ г. Тюмени (www.imc72.ru); в) на сайте сетевого издания «Тюменский образовательный канал» (tok72.ru); г) в социальных сетях. <p>Основными требованиями к информированию</p>

		<p>граждан являются:</p> <p>а) достоверность предоставляемой информации;</p> <p>б) четкость и лаконичность в изложении информации;</p> <p>в) полнота информирования;</p> <p>г) удобство и доступность получения информации;</p> <p>д) оперативность предоставления информации.</p> <p>При предоставлении информации об услуге по телефону сотрудники редакции должны:</p> <p>а) корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства;</p> <p>б) консультацию проводить в доступной для понимания форме, без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций, комментариев в ситуациях;</p> <p>г) задавать только уточняющие вопросы в интересах дела;</p> <p>д) произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми.</p> <p>Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего звонок.</p>
9.2.	очередность предоставления услуги (совершения действий и принятия решений), в том числе сроки и условия ожидания предоставления услуги	Отсутствует.
9.3.	требования к местам ожидания, местам получения информации и местам заполнения необходимых документов	Отсутствует.
9.4.	исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения услуги, способы их получения, в том числе в электронной форме, и порядок их представления	Отсутствует.
9.5.	состав и последовательность действий потребителя услуги и исполнителя услуги	<p>Оказание услуг потребителям осуществляется в соответствии с муниципальным заданием, доведенным до учреждения учредителем.</p> <p>Оказание услуги включает в себя следующие действия:</p> <p>а) подготовка редакционного плана работы</p>

		<p>в соответствии с муниципальным заданием;</p> <p>б) поиск информационных поводов, сбор и обобщение информации для подготовки медиапродуктов с последующим размещением их на сайте сетевого издания «Тюменский образовательный канал» (tok72.ru) (далее - сайт);</p> <p>в) проведение видеосъемок посредством специального телевизионного оборудования;</p> <p>г) подготовка информационных и иных материалов (написание текста, запрос информации и др.);</p> <p>д) подготовка и монтаж медиапродуктов;</p> <p>е) размещение подготовленных медиапродуктов на сайте.</p>
9.6.	<p>требования к объему, содержанию, продолжительности, периодичности оказания услуги</p>	<p>Объем, содержание, периодичность оказания услуги устанавливается муниципальным заданием, планом работы редакции. Объем устанавливается ежегодно со значением показателя в мегабайтах. Услуга оказывается на постоянной основе.</p> <p>Содержание медиапродуктов, размещаемых на сайте, должны отвечать следующим требованиям:</p> <p>а) обеспечивать открытость и доступность информации о мероприятиях и событиях в сфере образования города Тюмени посредством создания медиапродуктов о деятельности учреждения, департамента и подведомственных ему образовательных организаций города Тюмени;</p> <p>б) объективно информировать общественную аудиторию (обучающихся, родителей (законных представителей), педагогических работников и иных граждан города Тюмени) об актуальных и интересных событиях образовательно-культурного пространства города Тюмени;</p> <p>в) создавать информационную и диалоговую площадку с целью отражения деятельности педагогического, родительского, ученического сообществ и иных граждан города Тюмени, заинтересованных в развитии сферы образования города Тюмени;</p> <p>г) привлекать обучающихся, родителей (законных представителей), педагогических и руководящих работников муниципальных образовательных организаций города Тюмени в процессе создания медиапродуктов;</p> <p>д) формировать, поддерживать и повышать имидж системы образования города Тюмени и престиж профессии педагога;</p> <p>е) использовать различные современные медиаресурсы при подготовке и производстве медиапродуктов, посвященных созданию позитивного образа системы образования города Тюмени.</p>

9.7.	требования к сроку оказания услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе оказания услуги	Критерием принятия решений в процессе оказания услуги является актуальность, значимость и достоверность информации, а также ее соответствие целям создания сайта.
9.8.	исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги	Несоответствие целям создания сайта, а также недостоверность информации.
9.9.	исчерпывающее описание результата, который должен получить потребитель услуги	Результатом оказания услуги является перечень медиапродуктов, размещенных на сайте, а также информированность граждан города Тюмени о социально-экономическом развитии города Тюмени, событиях в образовательно-культурном пространстве города Тюмени, о мероприятиях, подготовленных с участием учреждения, департамента и подведомственных ему муниципальных образовательных организаций. Непосредственный результат оказания услуги – выпуск сетевого издания.
9.10.	порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоблюдение исполнителем услуги стандарта качества услуги	Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления услуги в соответствии с действующим законодательством РФ, нормативными правовыми актами Тюменской области, муниципальными нормативными правовыми актами Администрации города Тюмени.
9.11.	порядок контроля за предоставлением услуги	<p>Учреждение в процессе применения стандарта качества услуги обеспечивает:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) наличие в публичном доступе стандарта качества предоставления услуги; б) соблюдение стандарта качества услуги; в) внутренний контроль за соблюдением стандарта качества услуги; г) выработку предложений по совершенствованию стандарта качества услуги. <p>Контроль за применением стандарта качества услуги осуществляется руководителем учредителя.</p> <p>Контроль за предоставлением услуги осуществляет учредитель в рамках контроля за соблюдением учреждением требований и условий, установленных для него муниципальным заданием, в следующих формах:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) рассмотрение отчета о выполнении муниципального задания; б) контроль за исполнением муниципального задания;

в) проведение финансового контроля.

В рамках контроля за исполнением муниципального задания учредитель осуществляет проведение плановых и внеплановых проверок оказания муниципальным учреждением муниципальных услуг (выполнения работ), а также проведение профилактических мероприятий.

Плановые проверки оказания муниципальных услуг (выполнения работ) проводятся в соответствии с ежегодным планом проведения проверок, утвержденным учредителем с применением риск-ориентированного подхода. Ежегодный план проверок на очередной календарный год должен быть утвержден учредителем не позднее 15 декабря текущего года.

Плановые проверки могут быть комплексными и тематическими, в ходе которых проверяется выполнение требований муниципальных заданий, действовавших в проверяемый период, а также требований нормативных правовых актов, предъявляемых к оказанию муниципальных услуг (выполнению работ), административных регламентов, стандартов качества (далее - установленные требования).

Внеплановые проверки оказания муниципальных услуг (выполнения работ) проводятся:

на основании поступивших в Администрацию города Тюмени обращений (заявлений) граждан и организаций, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации (далее - Обращения) о признаках нарушения муниципальными учреждениями установленных требований, при наличии данных о том, что нарушение указанных требований привело к нарушению прав физических и (или) юридических лиц, являющихся потребителями соответствующих услуг, а также в иных случаях, установленных п. 5.8 Положения о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тюмени.

Обращения регистрируются в системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации города Тюмени, по результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

По результатам проведения плановой/внеплановой проверки учредителем составляется акт проведения проверки, в котором указываются, в том числе документально подтвержденные факты нарушений,

		<p>выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные установленные требования, выводы, содержащие оценку результатов соответствия объемов и (или) качества муниципальных услуг (работ), предложения по устранению и сроки устранения выявленных при проверке нарушений в случае их выявления.</p> <p>По результатам проведения внеплановой проверки учредителем в акте проведения проверки также указываются результаты проверки фактов, изложенных в Обращении (в случае проведения внеплановой проверки на основании Обращения).</p> <p>В рамках контроля за исполнением муниципального задания учредителем проводятся следующие виды профилактических мероприятий:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) обобщение правоприменительной практики; б) консультирование; в) объявление предостережения о недопустимости нарушения установленных требований.
9.12.	предоставление услуги в электронной форме	Услуга предоставляется в электронной форме посредством размещения медиапродуктов в информационно-коммуникационной сети «Интернет» на сайте сетевого издания «Тюменский образовательный канал» (tok72.ru).
10.	показатели (индикаторы) оценки качества предоставляемой услуги	<p>Основные критерии, используемые при оценке качества предоставляемой услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) полнота предоставления услуги; б) оперативность, доступность и актуальность медиапродуктов, размещенных на сайте; в) объем и содержание медиапродуктов соответствует муниципальному заданию; д) отсутствие жалоб на качество оказания услуги, в том числе в правоохранительные органы, прокуратуру; е) отсутствие представлений прокуратуры, иных органов государственной власти о некачественном предоставлении услуги.