

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства культуры,  
по делам национальностей,  
информационной политики  
и архивного дела Чувашской Республики  
от «14» сентября 2009 г. № 01-07/293

**Республиканский стандарт  
качества предоставления государственных услуг по удовлетворению  
потребности населения в социально значимой литературе**

**Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1. Полное наименование**

Услуги по удовлетворению потребности населения в социально значимой литературе.

**2. Термины и определения:**

**Социально значимая литература** – литература, предназначенная для решения общенациональных задач в области образования, науки, экономики и культуры.

**Автор произведения** - гражданин, творческим трудом которого создано произведение.

**Издательство** – предприятие, осуществляющее издание книг, газет, журналов, нот, плакатов и др. видов печатной продукции.

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

Конституция Чувашской Республики;

Закон Чувашской Республики от 19 июля 2007 г. № 44 «О республиканских стандартах качества предоставления государственных услуг»;

постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 15 мая 2004 г. № 118 «Вопросы Министерства культуры, по делам национальностей, информационной политики и архивного дела Чувашской Республики»;

постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 16 марта 2007 г. № 42 «О бюджетных услугах, предоставляемых бюджетными учреждениями Чувашской Республики за счет средств республиканского бюджета Чувашской Республики»;

постановление Кабинета Министров Чувашской Республики от 29 апреля 2009 г. № 144 «О республиканской целевой программе «Культура Чувашии: 2010-2020 годы»;

постановление Госстандарта Российской Федерации от 25 ноября 2003 г. № 331-ст «О принятии и введении в действие межгосударственного стандарта»;

Гигиенические требования к изданиям книжным и журнальным для детей и подростков. Санитарные правила и нормы. СанПиН 2.4.7.960-00, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации 4 октября 2000 г.;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 10 апреля 2003 г. № 39 «О введении в действие Санитарных правил и нормативов СанПиН 1.2.1253-03» (Зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 29 апреля 2003 г. № 4463);

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 20 ноября 2002 г. № 38 «О введении в действие Санитарных правил и нормативов» (Зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 19 декабря 2002 г. № 4046).

#### **4. Основные факторы качества, используемые в стандарте**

Предоставление услуг в области книгоиздания с учетом потребности населения по доступным ценам;

востребованность выпускаемой социально значимой литературы на потребительском рынке;

высокое полиграфическое исполнение;

соответствие изданий санитарным правилам и нормативам.

### **Глава II. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

#### **2.1. Описание услуги**

Предоставление государственных услуг по отбору рукописей, их рецензированию, сбору заявок от публичных библиотек республики и книготорговых организаций, подготовка проекта тематического плана выпуска социально значимой литературы на год.

Подготовка рукописей к изданию: редакторские и корректорские правки, художественное оформление и редактирование, цветоделение, верстка.

Проведение презентаций книг и встреч читателей с писателями.

Участие в межрегиональных и международных выставках в целях представления культуры чувашского народа.

Реализация литературы в регионы компактного проживания чувашей.

## **2.2. Информирование населения**

Для информирования населения о предоставляемых государственных услугах проводятся следующие мероприятия:

информирование населения о режиме работы, предоставляемых услугах, и т.д.;

проведение анализа качества предоставляемых услуг;

выкладка на Интернет-сайтах прайс-листов издательств и кратких аннотаций о выпущенных книгах.

Информирование населения об оказываемых услугах происходит через средства массовой информации, Интернет-сайт.

## **2.3. Порядок выбора потребителем организации, предоставляющей услуги**

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

## **2.4. Получатели услуги**

Получателями услуг могут быть физические и юридические лица.

## **2.5. Основания предоставления услуги**

Государственный заказ на предоставление услуг издательством (издание литературы в соответствии с тематическим планом);

письменные обращения:

органов государственной власти, местного самоуправления, общественных объединений;

иных юридических и физических лиц.

Пользователи услуг должны иметь возможность обращения в издательство с рукописью.

## **2.6. Порядок рассмотрения претензий потребителя**

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

Решение об отказе в обслуживании может быть обжаловано в орган исполнительной власти Чувашской Республики, уполномоченный осуществлять государственную политику Чувашской Республики в области книгоиздания или в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **2.7. Требования к издательству, предоставляющему услуги**

### **2.7.1. Регламентирующие документы:**

устав организации,

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

коллективный договор;

правила внутреннего распорядка;

штатное расписание;

должностные инструкции;

инструкция по охране труда и технике безопасности;

инструкция по пожарной безопасности;

инструкция по электробезопасности;

технический паспорт учреждения, при наличии здания в собственности (если здание в аренде, то договор аренды);

свидетельство о регистрации права постоянного (бессрочного) пользования (учреждениями) и аренды на земельные участки (предприятиями), занимаемые объектами недвижимости;

свидетельство о регистрации права собственности Чувашской Республики, хозяйственного ведения и оперативного управления на объекты недвижимости.

### **2.7.2. Условия размещения и режим работы издательства**

По размерам и состоянию помещения издательства должны отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

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

Режим работы издательства регламентируется коллективным договором.

### **2.7.3. Техническое оснащение издательства**

Издательство должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, которые отвечают требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивают надлежащее качество предоставляемых услуг.

Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.

### **2.7.4. Укомплектованность издательства кадрами и их квалификация**

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

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

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

### **2.7.5. Информационное сопровождение деятельности издательства**

Информирование населения об услуге осуществляется через средства массовой информации.

Издательство обязано 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.

Получатель услуги в соответствии с Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «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, он вправе предъявить издательству требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

#### **2.7.6. Контроль за деятельностью издательства, предоставляющего услугу**

Внутренний контроль за деятельностью издательства осуществляет редакционный и художественный советы, создаваемые приказом руководителя.

Внешний контроль за деятельностью издательства осуществляется Министерством культуры, по делам национальностей, информационной политики и архивного дела Чувашской Республики, а также налоговыми, природоохранными, антимонопольными и другими органами, на которые в соответствии с действующим законодательством возложена проверка деятельности государственных предприятий.

#### **2.8. Требования к результатам работы издательства, предоставляющего услуги**

Работа издательства в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества предоставляемых услуг и эффективности работы.

#### **2.9. Перечень критериев, определяющих качество услуги**

Качество услуг учреждения определяется по следующим критериям:

№ п/п	Критерий	Показатели
1.	Выпуск социально значимой литературы	Количество названий книг, выпущенных в течение года.
2.	Прозрачность и доступность информации о работе издательства	Наличие собственного Интернет-сайта. Количество публикаций в СМИ в год о деятельности издательства.
3.	Профессиональный уровень специалистов	Укомплектованность специалистами с высшим специальным образованием.
4.	Участие в выставках и конкурсах	Ежегодное участие во всероссийских выставках.

		Количество названий книг, занявших призовые места на конкурсах.
5.	Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц	Количество ответов на обращения граждан по существу затронутых в нем вопросов в установленные законодательством сроки. Отсутствие повторных обращений.