

Приложение  
к приказу Комитета по ветеринарии  
Мурманской области  
от 16.09.2016 N 102-09

**Областной стандарт качества оказания  
государственной услуги**

**1. Разработчик Стандарта качества оказания государственной услуги**  
Комитет по ветеринарии Мурманской области

**2. Наименование государственной услуги**

**"Проведение мероприятий по защите населения от болезней общих для человека и животных и пищевых отравлений" (далее - государственная услуга).**

Содержание государственной услуги (мероприятия, которые могут проводиться при оказании государственной услуги):

**Проведение лабораторных исследований в рамках осуществления регионального государственного ветеринарного надзора, включая отбор проб и их транспортировку (отбор проб на выезде, лабораторные исследования в стационаре)**

**3. Цель оказания государственной услуги:**

Своевременное выявление некачественной и опасной пищевой продукции животного происхождения.

**4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания государственной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание государственной услуги**

Безвозмездно

**5. Правовые основы оказания государственной услуги:**

Закон РФ от 14.05.1993 N 4979-1 (ред. от 03.07.2016) "О ветеринарии";  
Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

ГОСТ 32161-2013 «Продукты пищевые. Метод определения содержания цезия-137»,

ГОСТ 32163-2013 «Продукты пищевые. Метод определения содержания стронция-90»,

ГОСТ 32164-2013 «Продукты пищевые. Метод определения содержания стронция-90 и цезия-137»,

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Мурманской области, регламентирующие правоотношения в сфере проведения лабораторных исследований пищевой продукции животного происхождения.

## **6. Перечень и характеристика потенциальных потребителей государственной услуги:**

Юридические лица, индивидуальные предприниматели, физические лица

## **7. Показатели оценки качества оказания (выполнения) государственной услуги**

Приложение к настоящему Стандарту

## **8. Требования к процедурам оказания (выполнения) государственной услуги**

Данная услуга направлена на выявление некачественной и опасной пищевой продукции животного происхождения.

Государственная услуга включает в себя:

- отбор проб на выезде;
- проведение лабораторных исследований в условиях стационара (аккредитованная ветеринарная лаборатория).

### **8.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги:**

- ежегодный План мониторинговых исследований на территории Мурманской области;
- заявление владельца животных или пищевой продукции животного происхождения.

### **8.2. Порядок оказания (выполнения) государственной услуги**

Отбор проб на выезде проводит государственное областное бюджетное ветеринарное учреждение «Мурманская областная станция по борьбе с болезнями животных».

Лабораторные исследования проводит государственное областное бюджетное ветеринарное учреждение «Мурманская областная ветеринарная лаборатория» в соответствии с ветеринарными правилами, инструкциями и действующими нормативными документами, регламентирующими проведение лабораторных исследований пищевой продукции животного происхождения.

### **8.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании государственной услуги:**

- выявление нарушений правил отбора, упаковки, маркировки и транспортировки проб;
- не предоставление сопроводительных документов.

Иные основания для отказа в предоставлении государственной услуги не допускаются.

### **8.4. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц государственных областных учреждений в процессе оказания государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту**

Потребитель государственной услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения в процессе оказания государственной услуги в случае несоответствия государственной услуги Стандарту.

Потребитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц в досудебном (внесудебном) порядке и судебном порядке.

В досудебном (внесудебном) порядке могут обжаловаться действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в оказании государственной услуги.

Действие (бездействие) должностных лиц и решения, принятые в ходе оказания государственной услуги, могут быть обжалованы заявителем в суд по месту его жительства или по месту нахождения учреждения, должностного лица, решение, действие (бездействие) которых оспариваются. Потребитель вправе обратиться в вышестоящий в порядке подчиненности орган – Комитет по ветеринарии Мурманской области.

Комитет по ветеринарии Мурманской области рассматривает жалобы в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

#### ***9. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) государственной услуги в отношении лабораторных исследований***

| Параметры                            | Требование  |
|--------------------------------------|---|
| Здание                               | Состояние зданий и помещений должно соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности услуги.   |
| Прилегающая территория               | Территория учреждения должна быть освещена и ограждена  |
| Помещения                            | Наличие в учреждении санитарно-бытовых и административно-хозяйственных помещений (гардероб, туалетная комната, санузел), моечной, стерилизационной, склада, оборудованного холодильными установками и стеллажами для хранения биопрепаратов. Площадь и состояние помещений должны отвечать требованиям к безопасности труда работников.   |
| 3.Оборудование, средства и материалы | Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное и табельное техническое оснащение, в состав которого входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, транспортные средства, спецодежда, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при выполнении действий по предоставлению услуги потребителям.<br>Оборудование должно иметь технические паспорта. |

#### ***10. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) государственной услуги в отношении лабораторных исследований***

| Параметры                    | Требование   |
|------------------------------|--|
| 1. Санитарное состояние      | Соответствие санитарным правилам   |
| 2. Пожарная безопасность     | Учреждение должно быть оборудовано: установками автоматической пожарной сигнализацией; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации |
| 3. Криминальная безопасность | Учреждение должно быть оборудовано кнопкой экстренного вызова правоохранительных органов или охраны  |

### **11. Требования к доступности государственной услуги для потребителей**

Информация о режиме работы ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория» и ГОБВУ «Мурманская облСББЖ», условиях предоставления услуги размещена на официальных сайтах учреждений (<http://www.murvetlab.ru> и <http://www.mosbbg.ru>) и информационных стендах их структурных подразделений (перечень основных видов ветеринарных услуг и формы их предоставления; образцы типовых договоров; сведения об органе по защите прав потребителей; контактная информация).

### **12. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) государственной услуги**

| Должность             | Нормативная численность               | НПА, устанавливающий нормативную численность | Уровень квалификации  | Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации |
|-----------------------|---------------------------------------|--|---|---|
| Ветеринарный врач     | В зависимости от потребности в услуге | Штатное расписание                           | Специалисты должны иметь высшее профессиональное образование  | 1 раз в 5 лет   |
| Микробиолог           | В зависимости от потребности в услуге | Штатное расписание                           | Специалисты должны иметь высшее профессиональное образование  | 1 раз в 5 лет   |
| Токсиколог            | В зависимости от потребности в услуге | Штатное расписание                           | Специалисты должны иметь высшее профессиональное образование  | 1 раз в 5 лет   |
| Ветеринарный фельдшер | В зависимости от потребности в услуге | Штатное расписание                           | Специалисты должны иметь среднее профессиональное образование | 1 раз в 5 лет   |
| Лаборант              | В зависимости от потребности в услуге | Штатное расписание                           | Специалисты должны иметь среднее профессиональное образование | 1 раз в 5 лет   |

|  |  |  |             |  |
|--|--|--|-------------|--|
|  |  |  | образование |  |
|--|--|--|-------------|--|

**13. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги**

| Способ получения информации  | Состав размещаемой информации  | Периодичность обновления информации           |
|--|--|---|
| 1  | 2  | 3   |
| Размещение информационных материалов на информационных стендах и на официальном сайте учреждения | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Юридический и почтовый адрес учреждения и его структурных подразделений;</li> <li>– номера телефонов, адреса Интернет-сайта и электронной почты;</li> <li>– режим работы;</li> <li>– перечень оказываемых государственных услуг</li> <li>– основания для отказа в получении государственной услуги;</li> <li>– порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц учреждения</li> <li>– адрес, контактные телефоны Комитета по ветеринарии Мурманской области</li> </ul> | По мере необходимости, но не реже 2 раз в год |

**14. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) государственной услуги**

– наличие книги отзывов и предложений, которая предоставляется получателем государственной услуги по его требованию;

– отзывы и предложения получателей государственной услуги рассматриваются ежемесячно с принятием при необходимости соответствующих мер;

– учет мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги производится также на основе письменных обращений потребителей, в том числе получаемых по электронной почте, а также по результатам анкетирования.

**15. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания (выполнения) государственной услуги (работы) на высоком качественном уровне, определяемые Исполнительным органом государственной власти Мурманской области**

---

## Приложение к Стандарту

**Показатели оценки качества оказания государственной услуги  
Проведение лабораторных исследований в рамках осуществления  
регионального государственного ветеринарного надзора, включая отбор проб и  
их транспортировку (отбор проб на выезде)**

| Наименование показателя качества, единицы измерения   | Нормативное значение показателя качества | Методика расчета | Источник информации получения данных для определения фактического значения |
|---|--|------------------|--|
| 1   | 2  | 3                | 4  |
| <b>Показатели качества, характеризующие результат оказания (выполнения) государственной услуги</b>                              |  |                  |  |
| Количество отобранных проб, штука   | Согласно государственному заданию        | -                | Отчет о выполнении государственного задания                                |
| <b>Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) государственной услуги</b> |  |                  |  |
| Обеспечение необходимым оборудованием и для проведения отбора проб, да -1 / нет - 0   | 1  | -                | Отчет о результатах деятельности ГОБВУ «Мурманская облСББЖ»                |
| Уровень укомплектованности ветеринарными специалистами, оказывающими государственную услугу, %                                  | 100                                      | -                | Отчет о результатах деятельности ГОБВУ «Мурманская облСББЖ»                |

**Показатели оценки качества оказания государственной услуги  
Проведение лабораторных исследований в рамках осуществления  
регионального государственного ветеринарного надзора, включая отбор проб и  
их транспортировку (лабораторные исследования в стационаре)**

| Наименование показателя качества, единицы измерения   | Нормативное значение показателя качества | Методика расчета | Источник информации получения данных для определения фактического значения |
|---|--|------------------|--|
| 1   | 2  | 3                | 4  |
| <b>Показатели качества, характеризующие результат оказания (выполнения) государственной услуги</b>                              |  |                  |  |
| Количество проведенных лабораторных исследований, единица   | Согласно государственному заданию        | -                | Отчет о выполнении государственного задания                                |
| <b>Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) государственной услуги</b> |  |                  |  |
| Обеспечение необходимым оборудованием и для проведения лабораторных исследований, да -1 / нет - 0                               | 1  | -                | Отчет о результатах деятельности ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория»      |
| Уровень укомплектованности ветеринарными специалистами, оказывающими государственную услугу, %                                  | 100                                      | -                | Отчет о результатах деятельности ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория»      |