

Приложение
к приказу Комитета по ветеринарии
Мурманской области
от 16.09.2015 № 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 предупреждению и ликвидации заразных и иных болезней животных, включая сельскохозяйственных, домашних, зоопарковых и других животных, пушных зверей, птиц, рыб и пчел, и их лечению" (далее - государственная услуга).

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

Проведение ветеринарно-санитарных мероприятий (стационар)

3. Цель оказания государственной услуги:

Недопущение возможного распространения заразных и иных болезней животных; загрязнения окружающей среды; неудовлетворительного санитарного состояния в черте населенных пунктов и прилегающих территорий

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 "О ветеринарии".

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Решение Комиссии Таможенного союза от 09.12.2011 N 880 "О принятии технического регламента Таможенного союза "О безопасности пищевой продукции" (вместе с "ТР ТС 021/2011. Технический регламент Таможенного союза. О безопасности пищевой продукции").

Ветеринарно-санитарные правила сбора, утилизации и уничтожения биологических отходов, утвержденные главным государственным ветеринарным инспектором Российской Федерации 04.12.1995 N 13-7-2/469.

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Мурманской области, регламентирующими правоотношения в сфере

ветеринарии в отношении проведения ветеринарно-санитарных мероприятий при профилактике и ликвидации заразных болезней животных.

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 (работы)

8.1. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги:

- информация об обнаружении бесхозных биологических отходов;
- план по ликвидации очагов заразных и иных болезней животных в личных подсобных хозяйствах граждан;
- решение Главного государственного ветеринарного инспектора Мурманской области при подозрении на возникновение заразных болезней животных или в целях предупреждения возникновения заразных болезней животных;
- заявление владельца животных, содержащихся в личных подсобных хозяйствах;
- ветеринарные сопроводительные документы на биологические отходы.

8.2. Порядок оказания (выполнения) государственной услуги (работы)

Уничтожение биологических отходов проводит государственное областное бюджетное ветеринарное учреждение «Мурманская областная станция по борьбе с болезнями животных» в соответствии с ветеринарными правилами, инструкциями и действующими нормативными документами, регламентирующими проведение уничтожение биологических отходов. Уничтожение биологических отходов осуществляется в крематорных (установках) печах методом сжигания.

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

- добровольный отказ владельца личного подсобного хозяйства от получения государственной услуги;
- в случаях когда объем биологических отходов превышает предельно допустимую мощность крематорных (установок) печей.

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

Параметры	Требование
1. Здание	Состояние зданий и помещений должно соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности услуги и к безопасности труда работников.
2. Прилегающая территория	Территория учреждения должна быть освещена и ограждена
3. Оборудование, средства и материалы	Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное и табельное техническое оснащение, в состав которого входят специализированное оборудование, транспортные средства, дезинфекционные средства, морозильные установки для временного хранения биологических отходов, спецодежда, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при выполнении действий по предоставлению услуги потребителям. Оборудование должно иметь технические паспорта.

10. Требования к законности и безопасности оказания (выполнения) государственной услуги

Параметры	Требование
1. Санитарное состояние	Соответствие санитарным правилам

11. Требования к доступности государственной услуги для потребителей

Информация о режиме работы ГОБВУ «Мурманская облСББЖ», условиях предоставления услуги размещена на официальном сайте учреждения (<http://www.mosbbg.ru>) и информационных стендах его 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
Водитель	В зависимости от численности животных и объектов	Штатное расписание	-	-
Ветеринарный фельдшер (санитар)	В зависимости от численности животных и объектов	Штатное расписание	Специалисты должны иметь среднее профессиональное образование	1 раз в 5 лет

13. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей государственной услуги

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

	– адрес, контактные телефоны Комитета по ветеринарии Мурманской области	
--	---	--

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

– 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 ветеринарно-санитарных мероприятий (стационар)**

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Показатели качества, характеризующие результат оказания (выполнения) государственной услуги (работы)			
Количество объектов, подвергнутых уничтожению, штука	Согласно государственному заданию	-	Отчет о выполнении государственного задания
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) государственной услуги (работы)			
Обеспечение необходимым оборудованием и для проведения ветеринарно-санитарных мероприятий в стационаре, да -1 / нет - 0	1	-	Отчет о результатах деятельности ГОБВУ «Мурманская облСББЖ»
Уровень укомплектованности работниками, оказывающими государственную услугу, %	100	-	Отчет о результатах деятельности ГОБВУ «Мурманская облСББЖ»