

Приложение  
к приказу Комитета по ветеринарии  
Мурманской области  
от 16.09.2016 № 102-ор

**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 ветеринарно-санитарной экспертизы сырья и продукции животного происхождения на трихинеллез (отбор проб в стационаре, лабораторные исследования в стационаре)**

**3. Цель оказания государственной услуги:**

Своевременное выявление и предотвращение распространения заразных, в том числе общих для человека и животных, болезней животных. Недопущение в реализацию пищевой продукции животного происхождения некачественной и опасной в ветеринарном отношении.

**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»);

Правила ветеринарного осмотра убойных животных и ветеринарно-санитарной экспертизы мяса и мясных продуктов, утверждены Главным управлением ветеринарии Министерства сельского хозяйства СССР 27.12.1983.

СП 1.3.2322-08. Безопасность работы с микроорганизмами III - IV групп патогенности (опасности) и возбудителями паразитарных болезней. Санитарно-эпидемиологические правила, утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28.01.2008 № 4;

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

**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:**

- наличие у учреждения лицензии на деятельность в области использования возбудителей инфекционных заболеваний человека и животных и генно-инженерно-модифицированных организмов III и IV степени потенциальной опасности;

- наличие санитарно-эпидемиологического заключения о соответствии государственным санитарным нормам и правилам условий осуществления им деятельности, необходимых для получения лицензии на данный вид деятельности

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

Основанием для оказания государственной услуги является:

- личное обращение (заявление) потребителя государственной услуги;
- договор на оказание государственной услуги.

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

Отбор проб и лабораторное исследование материала на трихинеллез проводит государственное областное бюджетное ветеринарное учреждение «Мурманская областная станция по борьбе с болезнями животных» в соответствии с ветеринарными правилами, инструкциями и действующими нормативными документами.

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

основания для отказа в предоставлении государственной услуги не допускаются.

**8.5. 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  |
|--------------------------------------|---|
| 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.<br>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 (работы)**

| 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 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 |
|-----------------------|---|--|---|---|
| 1                     | 2   | 3  | 4   | 5   |
| Ветеринарный врач     | В зависимости от численности поголовья животных | Штатное расписание                           | Специалисты должны иметь высшее профессиональное образование  | 1 раз в 5 лет   |
| Ветеринарный фельдшер | В зависимости от численности поголовья животных | 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 |
|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| 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 (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 на высоком качественном уровне, определяемые Исполнительным органом государственной власти Мурманской области***

---

## Приложение к Стандарту

**Показатели оценки качества оказания государственной услуги  
проведение ветеринарно-санитарной экспертизы сырья и продукции животного  
происхождения на трихинеллез (отбор проб 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 отобранных проб, штука   | Согласно госзаданию                      | -                | Полугодовые отчеты по форме 5Вет   |
| <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 ветеринарно-санитарной экспертизы сырья и продукции животного  
происхождения на трихинеллез  
(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 на трихинеллез, единица  | Согласно госзаданию                      | -                | Полугодовые отчеты по форме 5Вет   |
| <b>Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) государственной услуги</b> |  |                  |  |
| Обеспечение необходимым оборудованием и для проведения трихинеллоскопии, 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»                |