

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

**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 государственного мониторинга остатков запрещенных и вредных веществ в организме живых животных и продуктах животного происхождения, включая отбор проб и их транспортировку (отбор проб на выезде, лабораторные исследования в стационаре)

3. Цель оказания государственной услуги:

Своевременное выявление остатков запрещенных и вредных веществ и предотвращение пищевых отравлений, проведение радиологического контроля.

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";

МУК 2.6.1.1194 «Радиационный контроль. Стронций-90 и цезий-137. Пищевые продукты. Отбор проб, анализ и гигиеническая оценка»;

МУ 5178-90 «Методические указания по обнаружению и определению содержания общей ртути в пищевых продуктах методом беспламенной атомной абсорбции»;

ГОСТ 26930 «Сырье и продукты пищевые. Метод определения мышьяка», ГОСТ 32161-2013, ГОСТ 32161-2013, ГОСТ 32164-2013, ГОСТ

30178 «Сырье и продукты пищевые. Атомно-абсорбционный метод определения токсичных элементов»,

ГОСТ 26927 «Сырье и продукты пищевые. Методы определения ртути»,
ГОСТ Р53183 «Продукты пищевые. Определение следовых элементов. Определение ртути методом атомно-абсорбционной спектроскопии холодного пара с предварительной минерализацией пробы под давлением»,

ГОСТ 30178 « Сырье и продукты пищевые. Атомно-абсорбционный метод определения токсичных элементов».

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Мурманской области, регламентирующие правоотношения в сфере проведения лабораторных исследований на особо опасные болезни животных и болезни общие для человека и 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

Данная услуга направлена на выявление остатков запрещенных и вредных веществ: **свинец, ртуть, кадмий, мышьяк, стронций, цезий.**

Государственная услуга включает в себя отбор проб на выезде и 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

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 относительно запрещенных и вредных веществ.

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

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	Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное и табельное техническое оснащение, в состав которого входят аппаратура,

материалы	приборы, оборудование, приспособления, транспортные средства, 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
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», условиях предоставления услуги размещена на официальном сайте учреждения (<http://www.murvetlab.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
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

			образование	
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

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"> – 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 – адрес, контактные телефоны Комитета по ветеринарии Мурманской области 	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 государственного мониторинга остатков запрещенных и вредных
веществ в организме живых животных и продуктах животного происхождения,
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
Показатели качества, характеризующие результат оказания (выполнения) государственной услуги			
Количество отобранных проб, штука	Согласно государственному заданию	-	Годовой отчет по форме № 4-ВЕТ
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) государственной услуги			
Обеспечение необходимым оборудованием и для проведения отбора проб, 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»

**Показатели оценки качества оказания государственной услуги
Проведение государственного мониторинга остатков запрещенных и вредных
веществ в организме живых животных и продуктах животного происхождения,
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
Показатели качества, характеризующие результат оказания (выполнения) государственной услуги			
Количество проведенных лабораторных исследований, единица	Согласно государственному заданию	-	Годовой отчет по форме 1Вет-А
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) государственной услуги			
Обеспечение необходимым оборудованием и для проведения лабораторных исследований, да -1 / нет - 0	1	-	Отчет о результатах деятельности ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория»

Наименование показателя качества, единицы измерения	Нормативное значение показателя качества	Методика расчета	Источник информации получения данных для определения фактического значения
1	2	3	4
Уровень укомплектованности ветеринарными специалистами, оказывающими государственную услугу, %	100	-	Отчет о результатах деятельности ГОБВУ «Мурманская облветлаборатория»
