

Приложение  
к приказу Комитета по ветеринарии  
Мурманской области  
от 09.03.2021 № 21-од

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

## **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 (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 № 4979-1 «О ветеринарии».

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «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 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 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:**

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.
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. Оборудование должно иметь технические паспорта.

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

Параметры	Требование
Санитарное состояние	Соответствие санитарным правилам.
Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано:

	установками автоматической пожарной сигнализацией; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации.
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
1	2	3	4	5
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
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"> <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 (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»