

**Постановление Государственной инспекции по ветеринарии Рязанской области  
от 27 октября 2011 г. N 26**

**"Об утверждении Перечня показателей качества предоставления  
государственных услуг юридическим и физическим лицам в государственных  
бюджетных учреждениях Рязанской области"**

Во исполнение **плана** мероприятий реализации Программы по повышению эффективности расходов областного бюджета на период до 2013 года, утвержденного **распоряжением** Правительства Рязанской области от 31 декабря 2010 г. N 570-р и в соответствии с **постановлением** Правительства Рязанской области от 13 октября 2010 г. N 246 государственная инспекция по ветеринарии Рязанской области постановляет:

1. Утвердить Перечень показателей качества предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам в государственных бюджетных учреждениях Рязанской области, согласно **приложению**.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Начальник инспекции

Б.В. Шемякин

**Приложение  
к постановлению  
государственной инспекции  
по ветеринарии Рязанской области  
от 27 октября 2011 г. N 26**

**Перечень  
показателей качества предоставления государственных услуг в государственных  
бюджетных учреждениях ветеринарии Рязанской области**

**1. Общие положения**

1.1. Показатели качества предоставления государственных услуг в сфере ветеринарии Рязанской области (далее - Показатели) устанавливают основные требования к объему и качеству государственных услуг, предоставляемых за счет средств областного бюджета юридическим и физическим лицам Рязанской области в целях совершенствования механизмов программно-целевого использования управления ветеринарной службой Рязанской области и повышения эффективности расходования бюджетных средств.

1.2. Настоящие показатели разработаны на основании анализа действующего **законодательства** Российской Федерации и **законодательства** Рязанской области в сфере ветеринарии и определяются организационными, инфраструктурными и квалификационными условиями их оказания.

**2. Нормативно-правовая база показателей качества предоставления  
государственных услуг в области ветеринарии**

Настоящие показатели качества предоставления государственных ветеринарных

услуг в сфере ветеринарии разработаны и действуют на основе следующих нормативно-правовых актов, локальных актов органа исполнительной власти в сфере ветеринарии:

- **Конституция** Российской Федерации от 12.12.1993 г.;
- **Федеральный Закон** от 06.10.1999 г. N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации";
- **Федеральный закон** от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации";
- **Федеральный закон** от 02.01.2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов";
- **Основы законодательства** Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22.07.1993 г. N 5487-1;
- **Закон** Российской Федерации от 14.05.1993 г. N 4979-1 "О ветеринарии";
- **Постановление** Правительства Российской Федерации "Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг" от 06.08.1998 г. N 898;
- **Постановление** Правительства Российской Федерации от 19.06.1994 г. N 706 "Об утверждении Положения о государственном ветеринарном надзоре в Российской Федерации";
- **Постановление** Правительства Российской Федерации от 21.12.2000 г. N 987 "О государственном надзоре и контроле в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов";
- **Постановление** Правительства Российской Федерации от 26.05.2006 г. N 310 "Об отчуждении животных и изъятии продуктов животноводства при ликвидации очагов особо опасных болезней животных";
- **Постановление** Правительства Российской Федерации от 29.10.1992 г. N 830 "О государственной ветеринарной службе РФ по охране территории России от заноса заразных болезней животных из иностранных государств";
- **Устав (Основной Закон)** Рязанской области от 18.11.2005 г. N 115-ОЗ (принят постановлением Правительства Рязанской областной Думы 02.11.2005 г.);
- **Постановление** Правительства Рязанской области от 10.02.2010 г. N 29 "Об утверждении Порядка организации и проведения отчуждения животных и изъятия продуктов животноводства в целях предотвращения возникновения и ликвидации очагов особо опасных болезней на территории Рязанской области";
- **Закон** Рязанской области от 17.10.2007 г. N 156-ОЗ "О ветеринарной деятельности на территории Рязанской области";
- **Приказ** Министерства сельского хозяйства Российской Федерации от 16 ноября 2006 г. N 422 "Об утверждении правил организации работы по выдаче ветеринарных сопроводительных документов";
- **Приказ** Министерства сельского хозяйства Российской Федерации от 06.05.2008 г. N 238 "Об утверждении Инструкции по проведению государственного контроля и надзора в области ветеринарно-санитарной экспертизы некачественной и опасной продукции животного происхождения, ее использования или уничтожения";
- **Приказ** Министерства сельского хозяйства Российской Федерации от 05.11.2008 г. N 490 "Об утверждении Правил проведения лабораторных исследований в области ветеринарии".

### 3. Показатели качества услуг

### 3.1. Доступность:

Государственное бюджетное учреждение ветеринарии Рязанской области (далее - Учреждения) обязано довести до сведения потребителя:

- наименование организации, место ее нахождения - юридический адрес, режим работы;

- перечень государственных услуг, которые оказываются за счет средств областного и федерального бюджетов, а также на платной основе;

- сведения об органе по защите прав потребителей, его местонахождении (юридический адрес, телефоны) уполномоченной на принятие претензий от потребителей;

- сведения о государственной инспекции по ветеринарии Рязанской области (юридический адрес, телефон), уполномоченной на рассмотрение жалоб от потребителей и принятие решений.

Информация предоставляется в наглядной и доступной форме, в удобном для обозрения месте, а также на информационном стенде.

В Учреждении организованы прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов на них, имеется книга обращений, которая расположена в общедоступном месте и предоставляется по требованию граждан.

В Учреждении в течение рабочего дня обеспечивается проведение консультаций (в том числе по телефону) по вопросам получения услуг.

Прием получателей услуг в учреждение осуществляется ежедневно в течение рабочего дня (по субботам и в праздничные дни организовано дежурство специалистов для приема).

В штате Учреждения предусмотрены должности ветеринарных и других работников, согласно утвержденным нормативам. Оказание государственных ветеринарных услуг осуществляется специалистами с высшим и средним ветеринарным образованием, опытом работы по специальности. Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения. Специалисты каждой категории имеют должностные инструкции, устанавливающие права, обязанности и ответственность.

В случае необоснованного отказа или некачественно оказанной услуги потребитель вправе требовать возмещение ущерба.

### 3.2. Своевременность:

Устав Учреждения соответствует законодательству, учреждение имеет необходимые лицензии на осуществление деятельности. Деятельность Учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Учреждение обеспечивает проведение необходимых противоэпизоотических мероприятий по диагностике, профилактике и ликвидации особо опасных болезней животных в сроки, установленные инструкциями, планами, приказами.

При ликвидации очагов особо опасных болезней исполнение сроков, указанных в установленных решениях органов исполнительной власти территориальных образований является обязательным.

Учреждения, не обеспечивающее надлежащее проведение мероприятий в установленные сроки, несет ответственность, в соответствии с законодательством РФ.

Учреждение размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), состояние здания, в котором располагается учреждение, не является аварийным, здание оборудовано водопроводом, имеет горячее водоснабжение и канализацию, водостоки, обеспечено телефонной связью;

В Учреждении имеются: приемное отделение, лаборатория ветеринарно-санитарной экспертизы, помещения для проведения исследований и административно-хозяйственные помещения. Площади помещений соответствуют санитарным правилам и нормам. Прилегающая территория огорожена, озеленена и имеет место для проведения ветеринарно-санитарной экспертизы и клеймения мяса.

В Учреждении имеются: исправная мебель и бытовое оборудование в соответствии с утвержденными нормативами, автотранспорт, специальное оборудование, приборы, биопродукция, медикаменты, диагностикумы, спецодежда в соответствии с утвержденными нормативами;

Учреждение оборудовано системами теплоснабжения и вентиляцией помещений, обеспечивающими поддержание соответствующего температурного режима.

### 3.3. Полнота оказания услуг:

Учреждение обязано в полном объеме исполнять планы противоэпизоотических мероприятий, диагностических исследований и ветеринарно-санитарных мероприятий по профилактике и ликвидации особо опасных болезней, утвержденных в ветеринарно-санитарных правилах.

Учреждение, не обеспечившее в полном объеме исполнение планов противоэпизоотических мероприятий, диагностических исследований и ветеринарно-санитарных мероприятий по профилактике и ликвидации особо опасных болезней несет ответственность, установленную действующим законодательством РФ.

При проведении противоэпизоотических мероприятий, диагностических исследований, ветеринарно-санитарных мероприятий обеспечивается соблюдение установленных **ветеринарным законодательством** норм и требований. Учреждение должно быть обеспечено ветеринарными препаратами, реактивами, необходимым оборудованием и расходными материалами в соответствии с действующими инструкциями для проведения противоэпизоотических и диагностических мероприятий.

### 3.4. Эффективность оказания услуг:

Учреждение обеспечивает своевременное и качественное проведение противоэпизоотических мероприятий, диагностических исследований, ветеринарно-санитарных мероприятий и недопущение возникновения и распространения особо опасных заболеваний на территории области. С целью повышения эффективности оказания ветеринарных услуг Учреждением проводится мониторинг эпизоотической ситуации на территории области.

В случае возникновения особо опасных заболеваний Учреждение информирует главного государственного ветеринарного инспектора области и государственного ветеринарного инспектора территории, а также вносит ходатайство государственной инспекции по ветеринарии Рязанской области о необходимости наложения карантина на территории возникновения очага заражения, и осуществляет оперативное принятие мер по купированию возникшего очага, с целью его срочной ликвидации и экономного использования бюджетных средств. При своевременном и качественном проведении комплекса мероприятий снижается угроза возникновения и распространения инфекционных заболеваний, общих для человека и животных.

Расчет показателей качества предоставления государственных услуг представлен в приложении к настоящему перечню.

**Приложение**  
**к Перечню**  
**показателей качества**  
**предоставления государственных услуг**  
**в государственных бюджетных учреждениях**

Расчет показателей качества

Государственная услуга - осуществление мер по охране территории области от заноса заразных болезней животных из других регионов, предупреждению и ликвидации заразных и массовых незаразных болезней животных

1. Диагностические исследования

№ п/п	Показатели качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
1.	Удельный вес проведенных диагностических исследований (Уи), %	$Уи = \frac{Иф}{Ип} * 100\%$ Иф - фактически проведено исследований за год; Ип - планируемый объем исследований на год	- отчетные данные об оказании услуги;
2.	Соответствие времени диагностики нормативу (Дн), %	$Дн = \frac{Иф}{Ин} * 100\%$ Иф - фактическое время исследования; Ин - нормативное время исследования	- отчетные данные об оказании услуги;
3.	Степень неудовлетворенности услугой (Сну), %	$Сну = \frac{Иж}{Ио} * 100\%$ Иж - количество исследований, по которым поступили жалобы в отчетном году; Ио - количество проведенных исследований за год	- отчетные данные об оказании услуги; - отчетные данные по обращениям граждан (книга обращений);

2. Предохранительные вакцинации

№ п/п	Показатели качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
1.	Удельный вес проведенных вакцинаций (Ув), %	$Ув = \frac{Вф}{Вп} * 100\%$ Вф - фактически проведено вакцинаций за год; Вп - планируемый объем вакцинаций на год	- отчетные данные об оказании услуги
2.	Своевременность вакцинации (Св), %	$Св = \frac{Внс}{Во} * 100\%$ Внс - количество случаев с нарушением сроков вакцинации; Во - общее количество вакцинаций	- отчетные данные об оказании услуги; - ветеринарно-санитарные правила по заболеваниям

			животных
3.	Полнота охвата вакцинацией (Пв), %	$Pв = Vф / Vп * 100\%$ Vф - фактически вакцинированное поголовье; Vп - поголовье подлежащее вакцинации	- отчетные данные об оказании услуги; - ветеринарно-санитарные правила по заболеваниям животных
4.	Своевременность проведения туберкулинизации (Ст), %	$Ст = Тнс / То * 100\%$ Тнс - количество случаев с нарушением сроков проведения туберкулинизации; То - общее количество туберкулинизаций	- отчетные данные об оказании услуги; - ветеринарно-санитарные правила по заболеваниям животных
5.	Качество дезинфекции (Кд), %	$Кд = Дпс / До * 100\%$ Дпс - количество положительных случаев, выявленных после проведения дезинфекции; До - общее количество проб, отобранных после проведения дезинфекции	- отчетные данные об оказании услуги; - ветеринарно-санитарные правила по заболеваниям животных

### 3. Лечебно - профилактические обработки

N п/п	Показатели качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
1.	Удельный вес проведенных лечебно-профилактических обработок (Уобр), %	$Уобр = Оф / Оп * 100\%$ Оф - фактически проведено лечебно-профилактических обработок за год Оп - планируемый объем лечебно-профилактических обработок на год	- отчетные данные об оказании услуги
2.	Полнота охвата обработками (Пв), %	$Pв = Оф / Оп * 100\%$ Оф - фактически обработанное поголовье Оп - поголовье подлежащее обработкам	- отчетные данные об оказании услуги; - ветеринарно-санитарные правила по заболеваниям животных
3.	Качество дезинфекции (Кд), %	$Кд = Дпс / До * 100\%$ Дпс - количество положительных случаев, выявленных после проведения дезинфекции До - общее количество проб, отобранных после проведения дезинфекции	- отчетные данные об оказании услуги; - ветеринарно-санитарные правила по заболеваниям животных

### 4. Организация проведения противоэпизоотических мероприятий

N п/п	Показатели качества	Формула расчета значений показателей качества	Источник информации о значениях показателей
-------	---------------------	---	---

п	государственной услуги, единица измерения	государственной услуги	качества государственной услуги
1.	Полнота обеспечения государственных бюджетных учреждений ветеринарии биопрепаратами, поставляемых за счет средств областного и федерального бюджетов (Пб), %	$Пб=Оф/Пп*100\%$ Оф - фактическая обеспеченность учреждений биопрепаратами; Пп - планируемая потребность учреждений в биопрепаратах	- отчетные данные об оказании услуги; - ветеринарно-санитарные правила по заболеваниям животных
2.	Своевременность обеспечения государственных бюджетных учреждений ветеринарии биопрепаратами, поставляемых за счет средств областного и федерального бюджетов (Сб).%	$Сб=Кф/Кп*100\%$ Кф - количество фактически поставленных биопрепаратов; Кп - количество запланированных к поставке биопрепаратов	- отчетные данные об оказании услуги; - ветеринарно-санитарные правила по заболеваниям животных

**Государственная услуга - обеспечение безопасности продуктов животноводства растениеводства в ветеринарно-санитарном отношении и защита населения от болезней, общих для человека и животных**

№ п/п	Показатели качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
1.	Удельный вес проведенных экспертиз (Узка), %	$Уэкс.=Эф/Эп*100\%$ Эф - фактически проведено экспертиз за год; Эп - планируемый объем проведения экспертиз на год	- отчетные данные об оказании услуги
2.	Соответствие времени проведения экспертиз нормативу (ВСЭн), %	$ВСЭн=Эф/Эн*100\%$ Эф - фактическое время на проведение экспертиз; Эн - нормативное время на проведение экспертиз	- отчетные данные об оказании услуги; - методические указания, инструкции и ГОСТы по проведению лабораторных исследований
3.	Соответствие	$Дн=Иф/Ин*100\%$	- отчетные данные об



	времени диагностики нормативу (Дн),%	Иф - фактическое время исследования; Ин - нормативное время исследования	оказании услуги (форма ВЕТ); - методические указания, инструкции и ГОСТы по проведению лабораторных исследований
4.	Степень неудовлетворенности услугой (Сну), %	$S_{ну} = \frac{Эж}{Эо} * 100\%$ Эж - количество экспертиз, по которым поступили жалобы; Эо - количество проведенных экспертиз	- отчетные данные об оказании услуги; - отчетные данные по обращениям граждан (книга обращений)

### Государственная услуга - оформление и выдача ветеринарных сопроводительных документов

N п/п	Показатели качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
i.	Удельный вес выданных ветеринарных сопроводительных документов (Уд),%	$Уд = \frac{Дф}{Дп} * 100\%$ Дф - фактически выдано ветеринарных сопроводительных документов за год Дп - планируемый объем выдачи ветеринарных сопроводительных документов на год	- отчетные данные об оказании услуги; - правила организации работы по выдаче ветеринарных сопроводительных документов
2.	Полнота выдачи подтверждений благополучия (Пб), %	$Пб = \frac{Бф}{Бо} * 100\%$ Бф - фактически выданные подтверждения на благополучие грузов Бо - количество обращений для подтверждения благополучия грузов	- отчетные данные об оказании услуги; - правила организации работы по выдаче ветеринарных сопроводительных документов
3.	Степень неудовлетворенности услугой (Сну), %	$S_{ну} = \frac{Ож}{Оо} * 100\%$ Ож - количество обращений, по которым поступили жалобы; Оо - общее количество обращений	- отчетные данные об оказании услуги; - отчетные данные по обращениям граждан (книга обращений)