



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08 октября 2012 года

№ 463

г. Ижевск

Об утверждении республиканского стандарта качества предоставления государственной услуги «Консультирование в области сельского хозяйства»

Правительство Удмуртской Республики ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый республиканский стандарт качества предоставления государственной услуги «Консультирование в области сельского хозяйства».
2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Председатель Правительства
Удмуртской Республики – Ю.С.Виткевич



Утвержден
постановлением Правительства
Удмуртской Республики
от 08 октября 2012 года № 463

**РЕСПУБЛИКАНСКИЙ СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В ОБЛАСТИ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА»**

I. Общие положения

1. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2006 года № 264-ФЗ «О развитии сельского хозяйства», Законом Удмуртской Республики от 30 июня 2011 года № 31-РЗ «О развитии сельского хозяйства в Удмуртской Республике» и распоряжением Правительства Удмуртской Республики от 30 января 2012 года № 51-р «Об утверждении реестра (перечня) государственных услуг (работ) в сфере агропромышленного комплекса Удмуртской Республики».

2. Настоящий Стандарт устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности государственной услуги «Консультирование в области сельского хозяйства» (далее - государственная услуга), предоставляемой юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, крестьянским (фермерским) хозяйствам, гражданам, ведущим личное подсобное хозяйство, осуществляющим производство и переработку сельскохозяйственной продукции на территории Удмуртской Республики.

3. Государственная услуга предоставляется бюджетным учреждением Удмуртской Республики «Удмуртский центр сельскохозяйственного консультирования» (далее - Учреждение).

4. Исполнительный орган государственной власти Удмуртской Республики, ответственный за организацию предоставления государственной услуги - Министерство сельского хозяйства и продовольствия Удмуртской Республики.

**II. Требования к государственной услуге
и порядку ее предоставления**

5. Наименование государственной услуги – «Консультирование в области сельского хозяйства».

6. Порядок информирования о государственной услуге и об организации, ее предоставляющей.

Информирование осуществляется посредством:
публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
размещения настоящего Стандарта в сети Интернет, в том числе на сайтах Министерства сельского хозяйства и продовольствия Удмуртской Республики и Учреждения;

размещения информации о государственной услуге на информационных стендах, размещенных в месте нахождения Учреждения.

Учреждение обязано информировать пользователей о предмете (содержании) государственной услуги, проектах, реализуемых Учреждением, проводить мероприятия, направленные на продвижение государственной услуги и развитие сельского хозяйства в Удмуртской Республике.

7. Перечень потребителей государственной услуги.

Государственная услуга оказывается юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, крестьянским (фермерским) хозяйствам, гражданам, ведущим личное подсобное хозяйство, осуществляющим производство и переработку сельскохозяйственной продукции на территории Удмуртской Республики (далее - потребители).

8. Требования к Учреждению, предоставляющему государственную услугу, предусмотренную законодательством:

1) помещения для оказания государственной услуги должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

2) Учреждение должно быть оснащено техническими средствами в количестве, необходимом для выполнения всего объема услуг:

наличие для каждого рабочего места компьютера, оснащенного программным обеспечением, включая справочно-правовые системы, электронную почту, возможность доступа в Интернет, принтера (индивидуального или коллективного доступа) и телефона с выходом на городскую линию и междугородную связь;

наличие оборудованных столами (стойками), стульями мест для приема потребителей государственной услуги;

наличие не менее одного транспортного средства для оказания государственной услуги;

3) Учреждение должно быть укомплектовано специалистами, необходимыми для выполнения всего объема услуг. Специалисты должны иметь высшее образование, соответствующую квалификацию, опыт работы не менее одного года по специальности. Специалисты должны пройти курсы повышения квалификации в течение одного года с момента приема в Учреждение;

4) Учреждение обязано обеспечить периодическое повышение уровня квалификации сотрудников (не менее одного раза в три года).

9. Требования к условиям предоставления государственной услуги с учетом ее специфики.

Государственная услуга может быть оказана с выездом к потребителю.

Государственная услуга предоставляется бесплатно в рамках финансового обеспечения государственного задания Учреждению на текущий финансовый год.

Сроки рассмотрения обращений потребителей об оказании государственной услуги составляют 7 дней со дня регистрации их в Учреждении.

10. Требования к порядку предоставления государственной услуги.

Единица государственной услуги – консультация.

В рамках настоящего стандарта под консультацией понимается процесс предоставления специалистами Учреждения потребителю информации по конкретным вопросам в аграрной сфере в связи с его непосредственным обращением в Учреждение.

Обращение потребителя может осуществляться в следующих формах: письменная (на основании письменного обращения, отправленного по почте, при личной доставке письменного обращения, факсимильное обращение);

посредством электронного сообщения.

В обращении указываются наименование потребителя государственной услуги (если потребитель является юридическим лицом), содержание вопроса (вопросов), требующих разъяснения, должность и (или) фамилия, имя, отчество потребителя (его представителя), подписавшего письменное обращение. В своем обращении потребитель может указать о необходимости в предоставлении ему государственной услуги с выездом к потребителю.

Государственная услуга предоставляется по следующим направлениям:

по вопросам земельного законодательства, нормативных правовых актов, регулирующих общественные отношения в сфере агропромышленного комплекса;

по вопросам получения кредитов;

по вопросам создания сельскохозяйственных потребительских кооперативов;

по социальному развитию села и реализации программ устойчивого развития сельских территорий;

по внедрению современных ресурсосберегающих высокоэффективных технологий производства продукции растениеводства и животноводства, системы защиты растений и животных, размножение новых сортов сельскохозяйственных растений и разведения высокопродуктивных пород животных, передового производственного опыта;

по вопросам профориентации, малого предпринимательства и занятости сельского населения, в том числе альтернативной занятости;

по вопросам бухгалтерского учета, аудита и финансового менеджмента, экономического анализа хозяйственной деятельности, налогообложения, бизнес-планирования, финансового оздоровления неплатежеспособных сельскохозяйственных организаций, страхования и другим финансово-экономическим вопросам.

Письменные обращения и обращения в электронной форме потребителей регистрируются в журнале регистрации письменных (электронных) обращений потребителей для оказания государственной услуги (далее – журнал регистрации).

Документом, подтверждающим факт оказания государственной услуги, является письменный ответ с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя (специалиста Учреждения), подписанный руководителем Учреждения. Письменный ответ направляется по почте потребителю. На втором экземпляре письменного ответа, который хранится в Учреждении,

ставится дата отправки ответа по почте. В случае личного обращения потребителя за письменным ответом, потребитель расписывается в журнале регистрации о том, что услуга специалистом оказана (ответ получен).

При получении обращения по электронной почте специалистом в течение 7 календарных дней со дня его регистрации в журнале Учреждения готовится подробный ответ, который направляется потребителю по почте либо по электронной почте или вручается лично потребителю.

В случае направления обращения по электронной почте из пунктов общего доступа к сети Интернет ответ направляется потребителю в письменной форме по адресу, указанному потребителем.

Если в обращении потребителя указано о необходимости в предоставлении ему государственной услуги с выездом к потребителю, то специалист Учреждения выезжает к потребителю в течение 7 дней с момента регистрации обращения потребителя в журнале регистрации. При оказании государственной услуги с выездом к потребителю специалист Учреждения осуществляет сбор информации, анализ документов по существу вопроса, указанного в обращении потребителя, и направляет письменный ответ потребителю в течение 7 дней со дня выезда.

11. Показатели, характеризующие качество и объем государственной услуги с учетом ее специфики.

Показателями качества и объема государственной услуги являются:
количество предоставленных консультаций;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны потребителей государственной услуги;

оценка потребителей по качеству полученной государственной услуги (определяется специалистами Учреждения на основании листа оценки качества предоставленных услуг, утвержденного руководителем Учреждения, и соотношения положительных и отрицательных отзывов потребителей в книге отзывов и предложений).

12. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве государственной услуги.

В Учреждении должны вестись книги отзывов и предложений, которые предоставляются потребителям услуг Учреждения по их требованию. Отзывы и предложения потребителей услуг рассматриваются еженедельно с принятием при необходимости соответствующих мер.

III. Контроль за соблюдением Стандарта

13. Контроль за соблюдением требований настоящего Стандарта осуществляет Министерство сельского хозяйства и продовольствия Удмуртской Республики.

14. Ответственность за качество оказания государственной услуги.

Руководитель Учреждения несет ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта.

