



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21 апреля 2014 года

№ 143

г. Ижевск

Об утверждении Требований к качеству государственной услуги «Консультирование в области сельского хозяйства»

Правительство Удмуртской Республики ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Требования к качеству государственной услуги «Консультирование в области сельского хозяйства».
2. Признать утратившим силу постановление Правительства Удмуртской Республики от 08 октября 2012 года № 463 «Об утверждении республиканского стандарта качества предоставления государственной услуги «Консультирование в области сельского хозяйства».

**Исполняющий обязанности Председателя
Правительства Удмуртской Республики – В.А. Савельев**



Утверждены
постановлением Правительства
Удмуртской Республики
от 21 апреля 2014 года № 143

Требования
к качеству государственной услуги
«Консультирование в области сельского хозяйства»

I. Общие положения

1. Настоящие Требования устанавливают требования, обязательные при проведении бюджетным учреждением Удмуртской Республики «Удмуртский центр сельскохозяйственного консультирования» (далее – Учреждение) консультирования в области сельского хозяйства.

2. Настоящие Требования разработаны в соответствии с Положением о требованиях к качеству государственных услуг, оказываемых в Удмуртской Республике, утвержденным постановлением Правительства Удмуртской Республики от 21 декабря 2012 года № 597 «Об утверждении Положения о требованиях к качеству государственных услуг, оказываемых в Удмуртской Республике», и направлены на обеспечение качества предоставления государственной услуги «Консультирование в области сельского хозяйства» (далее - государственная услуга).

3. Оказание государственной услуги осуществляется Учреждением, подведомственным Министерству сельского хозяйства и продовольствия Удмуртской Республики.

Наименование государственной услуги

4. Наименование государственной услуги - «Консультирование в области сельского хозяйства».

Категория потребителей государственной услуги

5. Потребителями государственной услуги являются юридические лица, индивидуальные предприниматели, граждане, ведущие личное подсобное хозяйство, крестьянские (фермерские) хозяйства, осуществляющие производство и переработку сельскохозяйственной продукции на территории Удмуртской Республики (далее - потребители).

II. Требования к исполнителю государственной услуги, предусмотренные законодательством

6. Государственная услуга оказывается в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными уставом Учреждения.

III. Требования к условиям оказания государственной услуги

Требования к процессу оказания государственной услуги и обеспечению информирования потребителей государственной услуги о процессе ее оказания

7. Информацию о порядке и ходе оказания государственной услуги можно получить:

- непосредственно по месту нахождения Учреждения;
- с использованием средств телефонной связи;
- с использованием средств электронного информирования.

8. Учреждение обеспечивает размещение на информационном стенде перечня документов, необходимых для получения государственной услуги.

9. Сведения о номерах телефонов для справок, адресах Интернет-сайтов и электронной почте, графике (режиме работы) Учреждения размещаются на официальном сайте Учреждения.

Место нахождения Учреждения: 426057 г. Ижевск, ул. Вадима Сивкова, 120.

10. График работы Учреждения:

понедельник - четверг - с 8 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.;

пятница - с 8 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин.

Обеденный перерыв - с 12 ч. 00 мин. до 12 ч. 48 мин.

Выходные дни - суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни.

11. Основными требованиями к информированию потребителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

12. Основанием для оказания государственной услуги является обращение потребителя путем подачи письменного заявления на оказание ему государственной услуги.

13. Потребитель для получения государственной услуги представляет в Учреждение лично либо с использованием средств почтовой, факсимильной связи, электронной связи заявление об оказании государственной услуги (далее - обращение), подготовленное при помощи технических средств или от руки, содержащее:

1) наименование потребителя (если потребитель является юридическим лицом) либо фамилия, имя, отчество (если потребителем выступает индивидуальный предприниматель, крестьянско-фермерское хозяйство, гражданин, ведущий личное подсобное хозяйство);

- 2) почтовый адрес потребителя;
 - 3) содержание вопросов, требующих разъяснения;
 - 4) подпись потребителя (либо представителя) с указанием должности, фамилии, имени, отчества;
 - 5) дату его составления;
 - 6) контактный телефон;
 - 7) адрес электронной почты (при наличии).
- Обращение должно быть разборчивым.

В своем обращении потребитель может указать о необходимости оказания ему государственной услуги с выездом по адресу потребителя.

14. Регистрация обращения потребителя осуществляется работником Учреждения, ответственным за его прием. Работник Учреждения, ответственный за прием обращений, регистрирует обращение в журнале регистрации письменных (электронных) обращений, а также заверяет своей подписью и ставит регистрационный номер.

15. Копия обращения с отметкой о его принятии передается потребителю непосредственно после регистрации обращения.

В случае получения обращения по почте копия обращения с отметками о его принятии направляется потребителю по почте в течение одного рабочего дня со дня его регистрации.

В случае направления обращения в электронной форме с использованием информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» ответ направляется потребителю в письменной форме по адресу, указанному потребителем.

16. Срок рассмотрения обращения потребителя об оказании государственной услуги составляет 7 рабочих дней со дня его регистрации.

17. Если в обращении потребителя указано о необходимости оказания ему государственной услуги с выездом к потребителю, то работники Учреждения выезжают к потребителю в течение 7 рабочих дней с момента регистрации обращения в журнале регистрации. При оказании государственной услуги с выездом к потребителю работник Учреждения осуществляет сбор информации, анализ документов по существу вопроса (вопросов), указанного в обращении, и направляет письменный ответ потребителю в течение 7 рабочих дней со дня выезда.

18. Государственная услуга потребителю оказывается Учреждением в виде консультаций по следующим направлениям:

- сельскохозяйственное производство;
- финансовая поддержка сельского хозяйства;
- бухгалтерский учет, аудит и финансовый менеджмент, экономический анализ хозяйственной деятельности, налогообложение, страхование, кредитование, правовая защита и развитие потребителя государственной услуги;

профориентация, малое предпринимательство и занятость сельского населения, в том числе альтернативная занятость (сельский туризм, народные промыслы);

социальное развитие села и реализация программ устойчивого развития сельских территорий.

19. Результатом оказания государственной услуги является письменный ответ, подписанный руководителем Учреждения, с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона работника Учреждения.

Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием государственной услуги

20. Помещения для оказания государственной услуги должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: вход в здание должен быть оборудован пандусом и кнопкой вызова для обеспечения доступа в здание.

21. Помещения для оказания государственной услуги оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.

22. Прием потребителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, которые включают: места для ожидания, информирования и приема потребителей.

23. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям для работников, осуществляющих прием граждан.

24. Места ожидания должны быть обеспечены стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения.

25. В местах для ожидания на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации.

26. Для создания комфортных условий ожидания на столах для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам оказания государственных услуг.

Требования к работникам Учреждения, оказывающим государственную услугу, и к их взаимодействию с потребителями государственной услуги

27. Работники, оказывающие государственную услугу, должны иметь высшее образование (экономическое, юридическое, бухгалтерское, ветеринарное, образование сельскохозяйственного направления), подтвержденное дипломом, квалификацию, профессиональную подготовку.

28. У работников каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

IV. Перечень показателей качества государственной услуги

29. Показателями качества государственной услуги является доля потребителей государственной услуги, удовлетворенных условиями и качеством оказания государственной услуги, и своевременность предоставления государственной услуги.

Перечень показателей качества государственной услуги приведен в приложении к настоящим Требованиям.

V. Требования к организации учета мнения потребителей государственной услуги о качестве и объеме ее оказания

30. В Учреждении должна быть книга отзывов и предложений, представляемая потребителям государственной услуги по их первому требованию. Отзывы и предложения должны рассматриваться еженедельно с принятием при необходимости соответствующих мер.



Приложение
к Требованиям к качеству государственной
услуги «Консультирование в области
сельского хозяйства»

Перечень показателей качества государственной услуги
«Консультирование в области сельского хозяйства»

№ п/п	Показатель качества государственной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества государственной услуги	Источник информации о значениях показателей качества государственной услуги
1.	Доля потребителей государственной услуги, удовлетворенных условиями и качеством оказания государственной услуги (%)	$K_{уд} / K_0 \times 100$, где: $K_{уд}$ – количество потребителей, удовлетворенных качеством оказанной услуги; K_0 – количество единиц оказанной услуги. 95% потребителей услуги должны быть удовлетворены качеством ее оказания	Лист оценки качества оказанных услуг
2.	Своевременность предоставления государственной услуги (%)	$P_{со} = K_{соу} / K_0 \times 100$, где: $P_{со}$ – показатель своевременности оказания государственной услуги; $K_{соу}$ – количество единиц своевременно оказанной услуги; K_0 – количество единиц оказанной услуги. Показатель своевременности предоставления государственной услуги должен составлять не менее 95%	Лист оценки качества оказанных услуг