



**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ
КИРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

05.03.2021

№ 25

г. Киров

**Об утверждении стандарта качества предоставления государственных
услуг Кировским областным государственным бюджетным учреждением
«Центр сельскохозяйственного консультирования «Клевера
Нечерноземья»**

В соответствии с распоряжением Правительства Кировской области от 06.03.2018 № 56 «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг и работ»:

1. Утвердить стандарт качества предоставления государственных услуг Кировским областным государственным бюджетным учреждением «Центр сельскохозяйственного консультирования «Клевера Нечерноземья» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу распоряжение департамента сельского хозяйства и продовольствия Кировской области от 30.12.2014 № 94 «Об утверждении Стандарта качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) Кировским областным государственным бюджетным учреждением «Центр сельскохозяйственного консультирования «Клевера Нечерноземья».

3. Контроль за выполнением распоряжения возложить на заместителей министра сельского хозяйства и продовольствия Кировской области Головкову И.В., Софронова Е.А. по компетенции.

4. Отделу организационной, кадровой и мобилизационной работы ознакомить гражданских служащих министерства с настоящим распоряжением под подпись.

5. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания, распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2021, и подлежит опубликованию в порядке, установленном для официального опубликования нормативных правовых актов министерства.

Заместитель Председателя
Правительства области,
министр сельского хозяйства и
продовольствия Кировской области



А.А. Котлячков

Приложение

УТВЕРЖДЕН

распоряжением министерства сельского
хозяйства и продовольствия
Кировской области

«05» марта 20 21 г. № 25

СТАНДАРТ
качества предоставления государственных услуг Кировским
областным государственным бюджетным учреждением
«Центр сельскохозяйственного консультирования «Клевера
Нечерноземья»

1. Наименование государственной услуги

Услуга по предоставлению консультационной помощи в рамках государственной аграрной политики (код ОКВЭД 74.90.19 – услуги консультативные научные и технические прочие, не включенные в другие группировки, код ОКВЭД 69.10.19 – услуги юридические прочие, код ОКВЭД 69.20.22 – услуги по бухгалтерскому консультированию) в виде индивидуальных консультаций и групповых консультаций (далее – государственная услуга).

2. Наименование учреждения, которое представляет государственную услугу

Кировское областное государственное бюджетное учреждение «Центр сельскохозяйственного консультирования «Клевера Нечерноземья» (далее – бюджетное учреждение), а также центр компетенций в сфере сельскохозяйственной кооперации и поддержки фермеров Кировской области (далее – Центр компетенций), являющийся структурным подразделением бюджетного учреждения.

3. Перечень правовых актов, регламентирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

3.1. Бюджетный кодекс Российской Федерации, утвержденный Федеральным законом от 31.07.1998 № 145-ФЗ.

3.2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.3. Постановление Правительства Кировской области от 11.09.2015 № 59/564 «О государственном задании на оказание государственных услуг (выполнение работ) областными государственными учреждениями».

3.4. Распоряжение Правительства Кировской области от 06.03.2018 № 56 «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг и работ».

3.5. Распоряжение министерства сельского хозяйства и продовольствия Кировской области от 14.10.2020 № 91 «О представлении и рассмотрении документов для предоставления субсидий из областного бюджета Кировскому областному государственному бюджетному учреждению «Центр сельскохозяйственного консультирования «Клевера Нечерноземья».

4. Получатели государственной услуги

4.1. Сельскохозяйственные товаропроизводители, соответствующие требованиям статьи 3 Федерального закона от 29.12.2006 № 264-ФЗ «О развитии сельского хозяйства».

4.2. Органы местного самоуправления муниципальных образований Кировской области, осуществляющие отдельные государственные полномочия области по поддержке сельскохозяйственного производства.

5. Основание предоставления государственной услуги

Ежегодно утверждаемое распоряжением министерства сельского хозяйства и продовольствия Кировской области государственное задание на оказание Кировским областным государственным бюджетным учреждением

«Центр сельскохозяйственного консультирования «Клевера Нечерноземья» консультационных услуг сельскохозяйственным товаропроизводителям (далее – государственное задание).

6. Отказ в предоставлении государственной услуги

Отказ в предоставлении государственной услуги возможен, если вопросы, с которыми лицо (лица) обратилось за получением государственной услуги, не относятся к компетенции бюджетного учреждения.

7. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления государственной услуги

7.1. Состояние зданий и помещений для предоставления государственной услуги, прилегающих территорий должно соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности услуги.

7.2. Площадь, занимаемая бюджетным учреждением, где предоставляется государственная услуга, должна обеспечивать размещение персонала потребителей государственной услуги.

7.3. Помещения бюджетного учреждения для предоставления государственной услуги должны быть обеспечены всеми необходимыми средствами коммунально-бытового обслуживания.

7.4. Помещение для предоставления государственной услуги должно быть оснащено телефонной связью и доступом к сети Интернет.

7.5. Технические средства бюджетного учреждения должны включать компьютерную технику, средства копирования документов, аудио-, видеотехнику, средства связи. Для предоставления качественной государственной услуги требуется периодическое обновление компьютерной техники, программного обеспечения, сетевых технологий.

8. Требования к доступности государственной услуги для потребителей

8.1. Место нахождения бюджетного учреждения: Кировская область, город Киров, ул. Дерендяева, д. 23, каб. № 312.

8.2. Требования к режиму работы бюджетного учреждения, предоставлению государственной услуги.

Бюджетное учреждение работает по следующему графику:

- пятидневная рабочая неделя (понедельник – пятница) с двумя выходными днями (суббота, воскресенье);

- режим работы: понедельник – четверг с 8⁰⁰ часов до 17⁰⁰ часов, пятница с 8⁰⁰ часов до 16⁰⁰ часов;

- перерыв на обед с 12⁰⁰ часов до 13⁰⁰ часов.

8.3. Требования к доступности государственной услуги для ее получателей.

Государственная услуга предоставляется по месту нахождения бюджетного учреждения, в том числе в форме «вебинара» или видеоконференц-связи, а также осуществляется выезд специалистов-консультантов в место нахождения получателя государственной услуги согласно государственному заданию.

9. Качество предоставления государственной услуги

9.1. Качество предоставления государственной услуги должно обеспечиваться путем предоставления получателем государственной услуги консультационной помощи для удовлетворения потребностей в информации о современных технологиях, ресурсосберегающей технике и оборудовании.

9.2. Предоставление государственной услуги должно основываться на сборе и обработке статистической, аналитической и иной информации, распространении и внедрении передового опыта работы сельскохозяйственных товаропроизводителей.

Предоставление государственной услуги может сопровождаться:

выпуском по итогам проведенного анализа рекомендательных писем, записок, информационных бюллетеней, компьютерных дисков и другой печатной и электронной продукцией;

разработкой и изданием методических, аналитических и информационных материалов в помощь руководителям и специалистам сельскохозяйственных организаций, крестьянских (фермерских) хозяйств, сельскохозяйственных потребительских кооперативов по вопросам совершенствования технологий сельскохозяйственного производства.

Предоставление государственной услуги может осуществляться путем проведения областных, межрегиональных семинаров, совещаний, практикумов, научно-практических конференций по вопросам реализации государственной политики в сфере сельскохозяйственного производства.

9.3. Качественное предоставление услуг должно быть направлено на повышение эффективности деятельности сельскохозяйственных товаропроизводителей и других участников рынка сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия, внедрение новых ресурсосберегающих технологий в сельскохозяйственном производстве.

10. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги

Описание требований к организации учета мнения потребителей о качестве предоставления государственной услуги представлено в приложении № 1.

11. Показатель качества государственной услуги и контроль за его исполнением

11.1. Порядок оказания Кировским областным государственным бюджетным учреждением «Центр сельскохозяйственного консультирования «Клевера Нечерноземья» консультационных услуг сельскохозяйственным товаропроизводителям и органам местного самоуправления утвержден распоряжением министерства сельского хозяйства и продовольствия Кировской области от 14.10.2020 № 91 «О представлении и рассмотрении документов для предоставления субсидий из областного бюджета

Кировскому областному государственному бюджетному учреждению «Центр сельскохозяйственного консультирования «Клевера Нечерноземья».

11.2. Показателем качества государственной услуги является отсутствие жалоб со стороны получателей государственной услуг.

11.3. Внутренний контроль качества предоставляемых учреждением государственных услуг осуществляется директором учреждения или замещающим его лицом в пределах полномочий, установленных правовыми актами министерства и учредительными документами учреждения. Внутренний контроль осуществляется путем проверки исполнения настоящего стандарта и иных нормативных правовых актов. Отзывы, жалобы и предложения получателей государственных услуг рассматриваются в установленные сроки.

Бюджетное учреждение имеет собственную систему осуществления внутреннего контроля с целью определения соответствия оказываемой услуги данному стандарту, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления государственной услуги утверждаются приказом директора бюджетного учреждения.

11.4. Контроль качества предоставления государственной услуги осуществляется министерством в ходе проверки ежемесячных отчетов о выполнении государственного задания. Контроль осуществляется путем анализа и сравнения фактического предоставления бюджетным учреждением государственной услуги и ее соответствия данному стандарту качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством государственной услуги. С целью выявления жалоб относительно качества и доступности предоставляемой государственной услуги по темам, относящимся к компетенции отделов, проводятся выборочные опросы потребителей государственной услуги, предоставляемой бюджетным учреждением в виде индивидуальной консультации, а также в период непосредственного оказания групповой консультации осуществляется выезд гражданского служащего отдела на место ее проведения (не менее одной в квартал согласно государственному заданию). Контрольные мероприятия по проверке качества фактически предоставленной государственной услуги проводятся в соответствии с планом контрольной работы министерства.

Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании поступивших в министерство письменных мотивированных обращений правоохранительных органов, иных органов государственной власти и органов местного самоуправления или же на основании поступивших письменных жалоб граждан и юридических лиц на качество предоставляемой услуги.

11.5. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандарту качества производится директором бюджетного учреждения по критериям оценки, изложенным в приложении № 2. Итоговая оценка качества фактически предоставленных государственных услуг за предшествующий месяц в письменной форме направляется в министерство одновременно с ежемесячными отчетами о выполнении государственного задания.

В случае поступления жалобы на предоставленную государственную услугу и признания ее обоснованной, данная государственная услуга не оплачивается.

12. Обжалование некачественной государственной услуги

Потребитель государственной услуги вправе обжаловать некачественное оказание государственной услуги. Претензия или жалоба получателя услуги может поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, официальный информационный сайт министерства сельского хозяйства и продовольствия Кировской области), а также в виде устных или письменных обращений в министерство.

Жалоба или претензия потребителя подлежит оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведения служебного расследования, углубленного анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в срок до 30 календарных дней.



ТРЕБОВАНИЯ
к организации учета мнения потребителей о качестве предоставления
государственной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Опрос потребителей	<p>В бюджетном учреждении проводятся выборочные опросы потребителей государственной услуги с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемой услуги.</p> <p>Опросы проводит директор бюджетного учреждения.</p> <p>Получателю государственной услуги предлагается заполнить анкету по форме согласно приложению к требованиям, в которой дать оценку качества оказанной услуги.</p> <p>Опросы проводятся в отношении получателей:</p> <ul style="list-style-type: none">- индивидуальных консультаций не менее чем 3%;- групповых консультаций: численностью 15 человек и менее – 1 человека, более 15 человек – 2 человек



Приложение
к требованиям

АНКЕТА

Дата предоставления государственной услуги

Тема (вопрос), с которой лицо обратилось за получением государственной услуги _____

Где была оказана государственная услуга _____

Длительность оказания государственной услуги _____

Форма предоставления государственной услуги _____

(устно (лично, посредством телефонной связи); письменно (лично, посредством факсимильной связи или электронной почты))

Была ли оказана услуга с соблюдением требований доступности или возникли сложности с ее получением _____

Получен ли полный (развернутый) ответ на поставленный вопрос

Замечания и пожелания к организации и оказанию государственной услуги.

Получатель консультации _____ (подпись) _____ (ФИО)

Приложение № 2

к стандарту

КРИТЕРИИ
оценки качества предоставленной государственной услуги

Критерии оценки	Весовая оценка	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандарта качества	1,0	услуги (работы) соответствуют стандарту качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные устранимые нарушения требований стандарта качества	0,5	услуги (работы) в целом соответствуют стандарту качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные устранимые нарушения требований стандарта качества	0,2	услуги (работы) предоставляются с устранимыми нарушениями стандарту качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандарта качества и неустранение исполнителем услуг (работ) ранее выявленных нарушений	0	услуги (работы) не соответствуют стандарту качества

