

КОМИТЕТ ПО ВЕТЕРИНАРИИ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

_____ 20 ____ г.

№ _____

г. Мурманск

**Об утверждении перечня критериев и эмпирических референтов оценки
качества оказания государственных услуг,
оказываемых государственными областными бюджетными
ветеринарными учреждениями,
форм опросного листа для проведения опроса потребителей государственных
услуг о качестве их оказания**

В соответствии с Порядком оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) государственных услуг (работ) утвержденным областным стандартам качества оказания (выполнения) государственных услуг (работ), утвержденным постановлением Правительства Мурманской области от 06.06.2014 № 293-ПП, **п р и к а з ы в а ю :**

утвердить:

1. Перечень критериев и эмпирических референтов оценки качества оказания государственных услуг, оказываемых государственными областными ветеринарными учреждениями, согласно приложению № 1;
2. Формы опросного листа (анкеты) для проведения опроса потребителей государственных услуг о качестве их оказания согласно приложению № 2.

Председатель Комитета

А.Е. Касаткин

Приложение № 1
к приказу Комитета по
ветеринарии Мурманской области
от _____ № _____

**Перечень критериев и эмпирических референтов оценки качества
оказания государственных услуг, оказываемых государственными
областными бюджетными ветеринарными учреждениями**

№ п/п	Наименование критерия	Наименование эмпирического референта
1.	Результат оказания государственной услуги	1.1. Оценка потребителями качества предоставления государственной услуги
2.	Материально-техническое обеспечение оказания государственной услуги	2.1. Состояние материально-технического обеспечения ветеринарного учреждения при предоставлении государственной услуги
3.	Законность и безопасность оказания государственной услуги	3.1. Санитарное состояние помещений ветеринарного учреждения при предоставлении государственной услуги
4.	Доступность государственной услуги для потребителей	4.1. Удовлетворенность режимом работы учреждения при предоставлении государственной услуги 4.2. Удовлетворенность потребителей доступностью информации об оказываемой государственной услуге
5.	Кадровое обеспечение оказания государственной услуги	5.1. Профессиональный уровень специалистов в области ветеринарии. 5.2. Доброжелательность, вежливость специалистов в области ветеринарии
6.	Информационное обеспечение потребителей государственной услуги	6.1. Удовлетворенность потребителей государственной услуги актуальностью информации об оказании государственной услуги, размещенной на официальном сайте ветеринарного учреждения в сети Интернет
7.	Организация учета мнения потребителей о качестве оказания государственной услуги	7.1. Наличие процедуры досудебного обжалования 7.2. Сбор мнения потребителей о проблемах при представлении государственной услуги и предложения по улучшению качества предоставления государственной услуги

Приложение № 2
к приказу Комитета по
ветеринарии Мурманской области
от _____ № _____

**Формы опросного листа для проведения опроса потребителей
государственных услуг о качестве их оказания**

**Анкета потребителя государственных услуг,
оказываемых государственным областным бюджетным ветеринарным
учреждением «Мурманская областная станция по борьбе с болезнями
животных»**

В целях повышения эффективности оказания государственных услуг проводится изучение удовлетворенности качеством предоставляемой государственных услуг, оказываемых государственным областным бюджетным ветеринарным учреждением «Мурманская областная станция по борьбе с болезнями животных» (далее – ветеринарное учреждение).

Просим Вас указать в анкете: Ваш пол (мужской, женский); Ваше образование (высшее, неоконченное высшее, среднее профессиональное, начальное профессиональное, среднее общее); Ваше место проживания (населенный пункт). Отметьте выбранный Вами ответ знаком ☒.

Результаты анкетирования будут размещены в сети Интернет на официальном сайте ветеринарного учреждения.

1. Какая из услуг ветеринарного учреждения Вам была оказана?
- ☐ Плановые диагностические мероприятия животных (птиц);
 - ☐ Плановые профилактические вакцинации животных (птиц);
 - ☐ Вынужденные профилактические вакцинации животных в случаях возникновения или угрозы возникновения особо опасных болезней животных и болезней общих для человека и животных (птиц);
 - ☐ Уничтожение биологических отходов;
 - ☐ Дезинфекция, дезинсекция, дератизация;
 - ☐ Ветеринарное обследование объектов, связанных с содержанием животных, переработкой, хранением и реализацией продукции и сырья животного происхождения;
 - ☐ Проведение ветеринарно-санитарной экспертизы сырья и продукции животного происхождения на трихинеллез;
 - ☐ Оформление и выдача ветеринарных сопроводительных документов;
 - ☐ Проведение мониторинга численности животных без владельцев на учетных площадках;
 - ☐ Стерилизация домашних животных (собак).
 - ☐ Маркирование домашних животных (собак) путем имплантации электронного микрочипа.
 - ☐ Регистрация домашних животных (собак).
 - ☐ Маркирование животных без владельцев, поступивших в пункты временного содержания животных путем имплантации электронного микрочипа.

☐ Стерилизация и маркирование животных без владельцев, содержащихся в некоммерческих организациях приютах для животных, путем имплантации электронного микрочипа.

2. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственной услуги?
- ☐ Абсолютно не удовлетворен
 - ☐ Скорее не удовлетворен
 - ☐ Скорее удовлетворен
 - ☐ Полностью удовлетворен
 - ☐ Затрудняюсь ответить
3. Удовлетворены ли Вы уровнем материально-технического обеспечения ветеринарного учреждения при предоставлении государственной услуги?
- ☐ Абсолютно не удовлетворен
 - ☐ Скорее не удовлетворен
 - ☐ Скорее удовлетворен
 - ☐ Полностью удовлетворен
 - ☐ Затрудняюсь ответить
4. Удовлетворены ли Вы уровнем санитарного состояния помещений ветеринарного учреждения при предоставлении государственной услуги?
- ☐ Абсолютно не удовлетворен
 - ☐ Скорее не удовлетворен
 - ☐ Скорее удовлетворен
 - ☐ Полностью удовлетворен
 - ☐ Затрудняюсь ответить
5. Удовлетворены ли Вы режимом работы ветеринарного учреждения при предоставлении государственной услуги?
- ☐ Абсолютно не удовлетворен
 - ☐ Скорее не удовлетворен
 - ☐ Скорее удовлетворен
 - ☐ Полностью удовлетворен
 - ☐ Затрудняюсь ответить
6. Удовлетворены ли Вы доступностью информации об оказываемой государственной услуге. Оцените насколько понятно была предоставлена информация о выполняемых процедурах?
- ☐ Абсолютно не удовлетворен
 - ☐ Скорее не удовлетворен
 - ☐ Скорее удовлетворен
 - ☐ Полностью удовлетворен
 - ☐ Затрудняюсь ответить
7. Удовлетворены ли Вы профессиональным уровнем специалистов в области ветеринарии?
- ☐ Абсолютно не удовлетворен
 - ☐ Скорее не удовлетворен

- ☐ Скорее удовлетворен
- ☐ Полностью удовлетворен
- ☐ Затрудняюсь ответить

8. Удовлетворены ли Вы вежливостью и доброжелательностью специалистов в области ветеринарии?

- ☐ Абсолютно не удовлетворен
- ☐ Скорее не удовлетворен
- ☐ Скорее удовлетворен
- ☐ Полностью удовлетворен
- ☐ Затрудняюсь ответить

9. Удовлетворены ли Вы актуальностью информации об услуге, размещенной на официальном сайте ветеринарного учреждения в сети Интернет?

- ☐ Абсолютно не удовлетворен
- ☐ Скорее не удовлетворен
- ☐ Скорее удовлетворен
- ☐ Полностью удовлетворен
- ☐ Затрудняюсь ответить

10. Приходилось ли Вам обращаться к процедуре досудебного обжалования действий ветеринарных специалистов при предоставлении государственной услуги?

- ☐ Да
- ☐ Нет

11. С какими проблемами Вы столкнулись при предоставлении государственной услуги. Ваши предложения по улучшению качества предоставления государственной услуги?

Укажите сведения о себе:

Ваш пол:

- ☐ мужской
- ☐ женский

Ваше образование:

- ☐ высшее
- ☐ неоконченное высшее
- ☐ среднее профессиональное
- ☐ среднее общее

Ваше место проживания (населенный пункт) _____

**Анкета потребителя государственных услуг,
оказываемых государственным областным бюджетным ветеринарным
учреждением «Мурманская областная ветеринарная лаборатория»**

В целях повышения эффективности оказания государственных услуг проводится изучение удовлетворенности качеством предоставляемой государственных услуг, оказываемых государственным областным бюджетным ветеринарным учреждением «Мурманская областная ветеринарная лаборатория» (далее – ветеринарная лаборатория).

Просим Вас указать в анкете: Ваш пол (мужской, женский); Ваше образование (высшее, неоконченное высшее, среднее профессиональное, начальное профессиональное, среднее общее); Ваше место проживания (населенный пункт). Отметьте выбранный Вами ответ знаком ☒.

Результаты анкетирования будут размещены в сети Интернет на официальном сайте ветеринарной лаборатории.

1. Какая из услуг ветеринарной лаборатории Вам была оказана?

☐ Проведение плановых лабораторных исследований на особо опасные болезни животных (птиц), болезни общие для человека и животных (птиц), включая отбор проб и их транспортировку;

☐ Проведение государственного ветеринарного мониторинга остатков запрещенных и вредных веществ в организме живых животных и продуктах животного происхождения, включая отбор проб и их транспортировку.

2. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления государственной услуги?

☐ Абсолютно не удовлетворен

☐ Скорее не удовлетворен

☐ Скорее удовлетворен

☐ Полностью удовлетворен

☐ Затрудняюсь ответить

3. Удовлетворены ли Вы уровнем материально-технического обеспечения ветеринарной лаборатории при предоставлении государственной услуги?

☐ Абсолютно не удовлетворен

☐ Скорее не удовлетворен

☐ Скорее удовлетворен

☐ Полностью удовлетворен

☐ Затрудняюсь ответить

4. Удовлетворены ли Вы уровнем санитарного состояния помещений ветеринарной лаборатории при предоставлении государственной услуги?

☐ Абсолютно не удовлетворен

☐ Скорее не удовлетворен

☐ Скорее удовлетворен

☐ Полностью удовлетворен

☐ Затрудняюсь ответить

5. Удовлетворены ли Вы режимом работы ветеринарной лаборатории при предоставлении государственной услуги??

- ☐ Абсолютно не удовлетворен
- ☐ Скорее не удовлетворен
- ☐ Скорее удовлетворен
- ☐ Полностью удовлетворен
- ☐ Затрудняюсь ответить

6. Удовлетворены ли Вы доступностью информации об оказываемой государственной услуге. Оцените насколько понятно была предоставлена информация о выполняемых процедурах?

- ☐ Абсолютно не удовлетворен
- ☐ Скорее не удовлетворен
- ☐ Скорее удовлетворен
- ☐ Полностью удовлетворен
- ☐ Затрудняюсь ответить

7. Удовлетворены ли Вы профессиональным уровнем специалистов в области ветеринарии?

- ☐ Абсолютно не удовлетворен
- ☐ Скорее не удовлетворен
- ☐ Скорее удовлетворен
- ☐ Полностью удовлетворен
- ☐ Затрудняюсь ответить

8. Удовлетворены ли Вы вежливостью и доброжелательностью специалистов в области ветеринарии?

- ☐ Абсолютно не удовлетворен
- ☐ Скорее не удовлетворен
- ☐ Скорее удовлетворен
- ☐ Полностью удовлетворен
- ☐ Затрудняюсь ответить

9. Удовлетворены ли Вы актуальностью информации об услуге, размещенной на официальном сайте ветеринарной лаборатории в сети Интернет?

- ☐ Абсолютно не удовлетворен
- ☐ Скорее не удовлетворен
- ☐ Скорее удовлетворен
- ☐ Полностью удовлетворен
- ☐ Затрудняюсь ответить

10. Приходилось ли Вам обращаться к процедуре досудебного обжалования действий ветеринарных специалистов при предоставлении государственной услуги?

- ☐ Да
- ☐ Нет

11. С какими проблемами Вы столкнулись при предоставлении государственной услуги. Ваши предложения по улучшению качества предоставления

государственной услуги?

Укажите сведения о себе:

Ваш пол:

☐ мужской

☐ женский

Ваше образование:

☐ высшее

☐ неоконченное высшее

☐ среднее профессиональное

☐ среднее общее

Ваше место проживания (населенный пункт)_____