**Приложение**

**к постановлению администрации**

**Крапивинского муниципального района**

**от 28.10.2016 г. №768**

**Показатели доступности и качества предоставлениямуниципальной услуги**

2.28. Показателями качества услуги являются:

а) еженедельное обновление электронных баз данных;

б) одновременное получение услуги большим количеством заявителей;

в) полнота предоставления информации;

г) удовлетворенность населения качеством предоставляемой услуги;

д) результативность предоставления услуги на основании индикаторов качества услуг (Приложение №5).

2.29. Показателями доступности услуги являются:

1) возможность выбора заявителем форм обращения за получением муниципальной услуги;

2) сроки предоставления муниципальной услуги;

3) доступность предварительной записи;

4) время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги:

5) полнота, актуальность и доступность информации о порядке и способах получения муниципальной услуги для заявителей (в сети Интернет, на информационном стенде, по телефону, по электронной почте, по факсимильной связи);

6) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

7) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

8) востребованность муниципальной услуги в электронном виде;

9) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги.

10) предоставление услуги на безвозмездной основе;

11) режим работы Учреждений;

12) расположение Учреждений на всей территории Крапивинского муниципального района.

Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги определяется как отношение количества заявлений, исполненных с нарушением сроков к общему количеству рассмотренных заявителей за отчетный период.

Доступность предварительной записи отражает, через какое количество дней заявителю будет предоставлена муниципальная услуга при осуществлении предварительной записи.

Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей о предоставлении муниципальной услуги определяется путем опроса заявителей, обратившихся на прием, с последующим расчетом среднего времени ожидания заявителем своей очереди.

Доступность информации о порядке и способах предоставления муниципальной услуги в Учреждении определяется путем опроса заявителей.

Доступность информации о порядке и способах получения муниципальной услуги заявителей (в сети Интернет, на информационном стенде, по телефону, по электронной почте, по факсимильной связи)

Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги определяется путем опроса заявителей.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность определяется путем опроса заявителей. Востребованность муниципальной услуги в электронном виде определяется как отношение количества рассмотренных заявлений, предоставляемых с использованием Единого портала государственных услуг, в форме электронных документов, к общему количеству заявлений, рассмотренных за отчетный период.

Уполномоченным органом, Учреждением обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение доступа на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 №386н.

Уполномоченным органом, Учреждением обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.