

# Показатели доступности и качества муниципальной услуги

## **К показателям доступности предоставления муниципальной услуги относятся:**

- 1) возможность получения заявителем полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- 2) доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 3) возможность подачи запроса на получение муниципальной услуги и документов в электронной форме;
- 4) удобство информирования заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги, а также получения результата предоставления муниципальной услуги;
- 5) транспортная доступность мест предоставления муниципальной услуги;
- 6) обеспечение беспрепятственного доступа к местам предоставления муниципальной услуги маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников;
- 7) наличие бесплатной парковки транспортных средств, в том числе с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов;
- 8) информирование заявителей о действиях, которые от них ожидаются в рамках получения муниципальной услуги;
- 9) размещение в местах предоставления муниципальной услуги информации, что муниципальная услуга предоставляется бесплатно;
- 10) возможность заявителя оставить обратную связь о муниципальной услуге во всех точках ее предоставления;

11) возможность заявителя оценить муниципальную услугу после получения результата;

12) предоставление бесплатно муниципальной услуги и информации о ней.

**К показателям качества предоставления муниципальной услуги относятся:**

1) своевременное предоставление муниципальной услуги (отсутствие нарушений сроков предоставления муниципальной услуги);

2) минимально возможное количество взаимодействий гражданина с должностными лицами, муниципальными служащими, работниками, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

3) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, работников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям;

4) отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления муниципальной услуги;

5) информирование заявителей о наличии у них возможности выбрать канал взаимодействия для получения уведомлений об изменении статуса оказания муниципальной услуги из как минимум двух вариантов;

6) проведение реинжиниринга муниципальной услуги.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга**

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать следующим требованиям:

1) помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

2) обеспечены условия для беспрепятственного доступа в помещение (в том числе для инвалидов, использующих кресла-коляски, собак-проводников);

3) залы ожидания и места для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги соответствуют комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям для работы должностных лиц;

4) обеспечена возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

5) помещение включает зал ожидания и места для приема граждан;

6) обеспечено наличие систем кондиционирования воздуха и средств пожаротушения;

7) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке) выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов;

8) на информационном стенде размещаются актуальные нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги.