**Приложение**

**к постановлению администрации**

**Крапивинского муниципального района**

**от 28.10.2016 г. №770**

**Показатели доступности и качества предоставлениямуниципальной услуги**

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

равные права и возможности для получения муниципальной услуги;

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

возможность выбора способа обращения и получения муниципальной услуги (по телефону, при личном обращении, по электронной почте);

комфортность ожидания в очереди при подаче запроса;

выдача пользователю информации в установленный настоящим Административным регламентом срок (своевременность оказания);

возможность для пользователя получить муниципальную услугу в электронном виде;

количество жалоб на действия или бездействия должностных лиц муниципальных библиотек;

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

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- Полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями и ее своевременность.

- Результативность (эффективность) предоставления услуги:

- материальная, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги на основании индикаторов качества услуги;

- нематериальная, оцениваемая косвенным методом, в том числе, путем проведения социальных опросов; при этом должен быть обеспечен приоритет пользователя в оценке качества муниципальной услуги.

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.