**Приложение № 16**

**к Административному регламенту**

**Показатели доступности и качества предоставления**

**государственной услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Показатели** | **Единица измерения** | **Нормативное значение показателя** | **Примечание** |
| I | **Доступность:** |  |  |  |
| 1. | Физическая доступность помещений, в которых предоставляется государственная услуга, в том числе для граждан с ограничениями жизнедеятельности | да/нет | да | - |
| 2. | Наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги | да/нет | да | - |
| 3. | Возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением государственной услуги (лично, посредством почтовой связи, в форме электронного документооборота через Единый портал государственных услуг) | да/нет | да | - |
| 4. | Наличие необходимого и достаточного количества сотрудников, а также помещений, в которых осуществляется прием и выдача документов заявителям | да/нет | да | - |
| 5. | Возможность взаимодействия заявителя с должностным лицом лицензирующего органа в случае получения заявителем консультации на личном приеме или по телефону | да/нет | да | - |
| 6. | Возможность осуществления мониторинга хода предоставления государственной услуги в электронном виде | да/нет | да | - |
| II | **Качество:** |  |  |  |
| 1. | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги (доля потребителей, удовлетворенных качеством процесса пре­доставления услуги) | % | 90% | Показатель определяется как отношение количества потребителей, удовлетворенных качеством процесса пре­доставления услуги (количество оценок «хорошо» и «очень хорошо»), к общему количеству обслуженных по конкретной услуге клиен­тов х 100 % |
| 2. | Соблюдение сроков предоставления государственной услуги  (доля случаев предоставления услуг в установленный срок с момента подачи документов) | % | 100% | Показатель определяется как отноше­ние количества случаев предоставления услуги в установленный срок к общему количеству обслуженных по конкретной услуге по­требителей х 100 % |
| 3. | Отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц лицензирующего органа при предоставлении государственной услуги (доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг) | % | 100% | Показатель определяется как отношение количества обоснованных жалоб к общему количе­ству обслуженных потребителей по данному виду услуг х 100 % |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_