Приложение № 4

к административному регламенту предоставления

муниципальной услуги «Выдача документов (единого

жилищного документа, копии финансово-лицевого счета,

выписки из домовой книги, карточки учета собственника

жилого помещения, справок и иных документов»

**Показатели**

**доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

**и их значения**

| №п/п | Индикаторы доступности и качества предоставления муниципальной услуги | Значение индикатора |
| --- | --- | --- |
| Высокий уровень оказания услуги | Средний уровень оказания услуги | Низкий уровень оказания услуги |
| Показатели доступности предоставления муниципальной услуги  |
| 1. | Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги | 1 | 2-5 | свыше 5 |
| 2.  | % заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут | 90-100 | 70-89 | ниже 70 |
| 3. | % заявителей, удовлетворенных графиком работы администрации | 90-100 | 50-89 | ниже 50 |
| 4. | % заявителей, удовлетворенных местом расположения администрации | 90-100 | 50-89 | ниже 50 |
| 5. | Достоверность информации о предоставляемой услуге | да | - | нет |
| 6. | Количество различных каналов получения услуги | 2 и более | - | 1 |
| 7. | % заявителей, обратившихся за повторной консультацией | 0-10 | 11-30 | свыше 30 |
| 8. | Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги | да | - | нет |
| Показатели качества предоставления муниципальной услуги  |
| 9. | % случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов | 90-100 | 70-89 | ниже 70 |
| 10. | Количество обоснованных жалоб, связанных с предоставлением услуги (единиц), определяемое на основе анализа поступивших жалоб | 0 | 1-10 | свыше 10 |
| 11. | % заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) | 90-100 | 50-89 | ниже 50 |