**анкета**

**для проведения опросов потребителей муниципальных услуг,**

**предоставляемых органами местного самоуправления сельского поселения Сосновка, о качестве предоставляемых муниципальных услуг**

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

*наименование муниципальной услуги*

1. Удовлетворяет ли Вас в целом качество и доступность предоставления муниципальной услуги?

01 - да, удовлетворяет полностью, замечаний не имею

02 - да, удовлетворяет, но есть некоторые замечания

03 - нет, не удовлетворяет

2. С какой из перечисленных проблем Вам пришлось столкнуться?

| №  п/п | Проблема | Проблема есть и она существенна | Проблема есть, но она  не существенна | Проблема отсутствует |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Неудобное месторасположение органа, предоставляющего муниципальную услугу |  |  |  |
| 2. | Неудобный график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу |  |  |  |
| 3. | Отсутствие нужной информации по услуге в помещениях органа, предоставляющего муниципальную услугу |  |  |  |
| 4. | Невозможность получения консультации о процедуре предоставления муниципальной услуги |  |  |  |
| 5. | Отсутствие условий для подготовки требуемых документов, написания заявлений, заполнения бланков (стол, ручка, бумага и образцы документов) |  |  |  |
| 6. | Длительность получения муниципальной услуги в целом |  |  |  |
| 7. | Утомительное ожидание в очереди |  |  |  |
| 8. | Некомфортные условия ожидания |  |  |  |
| 9. | Запутанная процедура оформления документов |  |  |  |
| 10. | Плохая организация процедуры приема документов |  |  |  |
| 11. | Грубость, невнимательность, пренебрежительность работников органа, предоставляющего муниципальную услугу |  |  |  |
| 12. | Некомпетентность, неорганизованность работников органа, предоставляющего муниципальную услугу |  |  |  |
| 13. | Поборы, вымогательство со стороны работников органа, предоставляющего муниципальную услугу |  |  |  |
| 14. | Высокая стоимость предоставления муниципальной услуги (для платных услуг) |  |  |  |
| 15. | Отсутствие альтернативных способов информирования о предоставлении муниципальной услуги (автоинформатор, Интернет, электронная почта, почтовая рассылка, стенды) |  |  |  |
| 16. | Необходимость повторного обращения к работникам органа, предоставляющего муниципальную услугу, по одному и тому же вопросу |  |  |  |