**АНКЕТА**

**удовлетворенности Заказчиков**

**деятельностью ИЛ ФБУ «ЦСМ Татарстан»**

**Уважаемый клиент!**

Мы благодарим Вас за то, что Вы обратились именно в наше учреждение.

Пожалуйста, уделите немного времени заполнению нашего опросного листа. Для нас важно узнать ВАШЕ мнение о наших услугах и работе наших сотрудников.

Ваши ответы помогут нам оценить и улучшить нашу работу таким образом, чтобы она соответствовала Вашим интересам.

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с каждым вопросом и вариантами ответа.

Отметьте ответы соответствующие Вашему мнению.

Просьба оценить по 5-бальной системе (1 – очень плохо, 2 – неудовлетворительно, 3 – удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 - отлично), либо выбрать ответы из предложенных.

***Работа с заявками и прием образцов***

|  |  |
| --- | --- |
| **Вопрос** | **Комментарий** |
| 1. Насколько Вас устраивает время работы Учреждения при осуществлении приема образцов?    5  4  3  2  1 |  |
| 2. Как Вы оцениваете уровень профессионализма сотрудников и качество их работы (осуществление приема, предоставление необходимых консультаций)?    5  4  3  2  1 |  |
| 3. Устраивают ли Вас темпы обслуживания при осуществлении приема образцов?    5  4  3  2  1 |  |
| 4. Устраивает ли Вас качество обслуживания при работе со счетами?    5  4  3  2  1 |  |
| 5. Как Вы оцениваете спектр предоставляемых лабораторией услуг?    5  4  3  2  1  Если Вы считаете, что спектр услуг не достаточно широк, то перечислите, пожалуйста, какие услуги были бы для Вас наиболее интересными: |  |

***Предоставление результатов испытаний (протоколов испытаний)***

|  |  |
| --- | --- |
| 6. Как Вы оцениваете своевременность предоставления протоколов испытаний?    5  4  3  2  1 |  |
| 7. Обращались ли Вы когда-нибудь за консультацией по протоколам испытаний?    НЕТ  ДА |  |
| Если «Да», то как Вы оцениваете полученные ответы/рекомендации?    5  4  3  2  1 |  |
| 8. Как Вы оцениваете правильность оформления протоколов испытаний?    5  4  3  2  1 |  |
| 9. Насколько полно отражена информация в протоколах испытаний?    5  4  3  2  1  Если Вы хотите видеть в протоколах испытаний дополнительную информацию, укажите, пожалуйста, какую именно: |  |

***Договорная работа***

|  |  |
| --- | --- |
| 10. Удовлетворены ли Вы отношением наших сотрудников к Вам при осуществлении договорных отношений (оперативность, время ожидания, качество оформления)?    5  4  3  2  1 |  |
| 11. Оперативно ли рассматриваются замечания и предложения, вносятся изменения в договор?    5  4  3  2  1 |  |
| 12. Удовлетворяют ли Вас условия заключаемых договоров?    5  4  3  2  1  Если Вы считаете, что условия заключаемых договоров, приведенные в типовой форме, не достаточно приемлемы, укажите, пожалуйста, пункт договора и свой вариант: |  |

***Качество предоставляемых услуг***

|  |  |
| --- | --- |
| 13. Были ли у вас претензии по качеству предоставляемых услуг?    НЕТ  ДА |  |
| Если «Да», то насколько оперативно происходит реагирование на претензии (по качеству предоставляемых услуг)?    5  4  3  2  1 |  |
| 14. Как Вы оцениваете информирование о наличии разрешительных документов, подтверждающих проведение лабораторией качественных испытаний и предоставления достоверных результатов ?    5  4  3  2  1 |  |
| 15. Насколько своевременно происходит информирование о задержках в работе, о каких-либо изменениях в процессе проведения испытаний?    5  4  3  2  1 |  |
| 16. Вы бы рекомендовали нашу лабораторию знакомым?    НЕТ  ДА  Если «Нет», то, укажите, пожалуйста, причину: |  |

***Общие вопросы***

|  |  |
| --- | --- |
| 17. В случае, если Вами не была указана методика испытаний, лаборатория о выбранном ее соответствующей методике испытанийя, до начала работ:  обязана уведомить Вас письменно  обязана уведомить Вас устно  не принципиально  не обязана уведомлять, так как методика испытаний будет отражена в протоколах испытаний |  |
| 18. По каким причинам Вы выбрали нашу лабораторию?  на основании рекомендации  у нее многолетняя практика и хорошие отзывы  имеет аккредитацию на соответствующие методики испытаний  на основании рекламы  другое (уточните, пожалуйста) |  |
| 19. Заходите ли Вы на сайт нашего учреждения?    НЕТ  ДА |  |

***Ваши предложения по улучшению работы ИЛ ФБУ «ЦСМ Татарстан»:***

|  |
| --- |
|  |

***Ваши предложения по улучшению анкеты***

***(какие вопросы стоит включить/исключить):***

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Дата заполнения:** |  |
| **ФИО и должность:** |  |
| **Компания:** |  |

Спасибо за затраченное время.

Заполненную анкету просьба отправить по эл. почте pila2@tatcsm.ru,

либо передавать в Учреждение (специалистам ИЛ, осуществляющим прием образцов).