***Федеральное бюджетное учреждение***

***«Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в Белгородской области»***

***(ФБУ «Белгородский ЦСМ»)***

**АНКЕТА для клиентов**

***Уважаемые клиенты! ФБУ «Белгородский ЦСМ» проводит опрос, который поможет улучшить качество обслуживания. Ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы,***

***Ваше мнение очень важно для нас!***

1. Укажите наименование вашей организации или свою фамилию, имя и отчество. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* Я хочу заполнить анкету анонимно

2. Какая работа (услуга) была выполнена/предоставлена Центром?

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

3. Как давно Вы сотрудничаете с нашей организацией?

* обращаюсь в ФБУ «Белгородский ЦСМ» впервые
* на протяжении нескольких лет
* более пяти лет

4. Сколько времени Вы тратите для того, чтобы дозвониться в нашу организацию?

* дозваниваюсь с первого раза
* приходится звонить несколько раз
* дозваниваюсь несколько часов и дольше

5. Используете ли Вы для поиска необходимой информации наш официальный сайт   
(csm-belgorod.ru/)?

* да
* нет

Если «нет» укажите почему\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Если «да» оцените удобство поиска информации на нашем сайте:

* полностью устраивает
* не вполне
* совершенно не устраивает

Если не устраивает, укажите, пожалуйста, свои замечания:

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

6. Устраивает ли Вас работа электронных сервисов на сайте ФБУ «Белгородский ЦСМ»?

* полностью устраивает
* не вполне
* совершенно не устраивает

Если не устраивает, укажите, пожалуйста, свои замечания:

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

7. Устраивает ли Вас качество обслуживания в отделе Приёмки СИ (оперативность работы, культура общения)?

* полностью устраивает
* не вполне
* совершенно не устраивает

Если не устраивает, укажите, пожалуйста, свои замечания:

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

8. Устраивает ли Вас организация договорной работы (порядок взаимодействия сотрудников Центра с заказчиками, оперативность работы, культура общения)?

* полностью устраивает
* не вполне
* совершенно не устраивает

Если не устраивает, укажите, пожалуйста, свои замечания:

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

9. Устраивает ли Вас качество выполнение работ (оказание услуг) сотрудниками Центра (соблюдение сроков, компетентность сотрудников)?

* полностью устраивает
* не вполне
* совершенно не устраивает

Если не устраивает, укажите, пожалуйста, свои замечания:

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

10. Устраивает ли Вас порядок оформления финансовых документов (актов выполненных работ, счетов-фактур и т.д.)

* полностью устраивает
* не вполне
* совершенно не устраивает

Если не устраивает, укажите, пожалуйста, свои замечания:

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

11. Кого из наших сотрудников Вы бы хотели отметить (с положительной или отрицательной стороны)?

ФИО:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Комментарий\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

12. Как, в целом, Вы оцениваете качество оказываемых Центром услуг?

* отлично
* хорошо
* удовлетворительно
* неудовлетворительно
* затрудняюсь ответить

13. Обращаетесь ли вы в другие организации, оказывающие аналогичные услуги?

* да
* нет

Если «да», то ответьте, как бы Вы оценили нашу работу по сравнению с другими организациями?

* намного лучше
* лучше
* аналогично
* хуже
* затрудняюсь ответить

Комментарий:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

14. Ваши предложения по улучшению нашей работы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

15. Дата заполнения анкеты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*После заполнения этот документ будет использован только как информационный в целях улучшения нашей деятельности.*