ТФ-35 (РК 01-2018

**Анкета оценки удовлетворенности заказчиков**

**ИЛ ГБУ КО «Кировская межрайонная СББЖ»**

Некоторые вопросы в анкете предусматривают оценку по 10-ти бальной шкале, где:

1 балл – полностью не согласен с высказыванием, не удовлетворен услугами по вопросу,

10 баллов – полностью согласен с высказыванием, удовлетворен услугами по вопросу.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Раздел 1 - Общая информация** | | | |
|  | Дата заполнения |  | |
|  | Организация |  | |
|  | Должность и ФИО заполнившего |  | |
| **Раздел 2 – Контакты с лабораторией** | | | |
|  | Какие средства связи Вы обычно используете для контакта с лабораторией  (возможно несколько вариантов, поставьте знак +): | | |
| - Электронная почта | |  |
| - Телефон | |  |
| - Личные встречи | |  |
| - Другое (напишите): | |  |
|  | Оцените (по 10 бальной шкале): | | |
| - вежливость наших сотрудников | |  |
| - готовность помочь | |  |
| - ясность ответа | |  |
| - полноту ответа | |  |
| -общая удовлетворенность от контактов с лабораторией | |  |
|  | Если у вас есть вопросы и предложения по коммуникации с лабораторией, пожалуйста, укажите их здесь: | | |
| **Раздел 3 – Предоставление информации** | | | |
| 1. | Оцените (по 10 бальной шкале) полноту предоставляемой лабораторией информации: | | |
| - о видах проводимых испытаний | |  |
| - какие сопроводительные документы необходимо предоставить для проведения испытаний | |  |
| - по заполнению заявки на испытание | |  |
| - о времени ожидания результатов | |  |
| - о стоимости проведения испытаний | |  |
| - о готовности протоколов, финансовых документов | |  |
| - по дополнительным вопросам, связанными с выданным протоколом | |  |
| 2. | Форма заявки на испытание достаточна и позволяет вписать всю необходимую информацию. (да/нет) | |  |
| 3. | Если у вас есть вопросы и предложения по форме и содержанию заявки, пожалуйста, укажите их здесь: | |  |
| 5. | Желаете ли вы в качестве факта подтверждения регистрации пробы в лаборатории получать копию заявки с присвоенным номером (по электронной почте)? (да/нет) | |  |
| 7. | Протокол испытаний содержит всю необходимую информацию? (да/нет) | |  |
| 8. | Если у вас есть вопросы и предложения по форме и содержанию протокола испытаний, пожалуйста, укажите их здесь: | |  |
| **Раздел 4 – Предоставление услуг** | | | |
| 1. | Лаборатория может выполнить все испытания, которые вы запрашиваете? (да/нет) | |  |
| 2. | Приходится ли вам ждать, когда лаборатория будет готова принять вашу пробу? (да/нет) | |  |
| 3. | Если да, то сколько времени в среднем (в днях) вам приходится ожидать: | |  |
| 4. | Удовлетворены ли вы временем выполнения испытаний в нашей лаборатории? (да/нет) | |  |
| 5. | Порекомендуете ли вы нашу лабораторию коллегам/партнерам? (да/нет) | |  |
| 6. | Оцените (по 10 бальной шкале) на сколько Вы в целом удовлетворены лабораторными услугами: | |  |
| 7. | Направляли ли Вы нам когда-нибудь претензию? (да/нет) | |  |
| 8. | Если да, оцените (по 10 бальной шкале) на сколько Вы удовлетворены ответом на Вашу претензию? | |  |
| 9. | Есть ли у Вас предложения по улучшению? (да/нет)  Если да, напишите: | |  |

***Благодарим за Ваше содействие!***