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!***