Ф-16-РК-01-01-01

**АНКЕТА**

**оценки удовлетворенности Заказчика**

Предлагаем Вам оценить качество нашей услуги по проведению инспекций.

Просим дать оценку, которая в наибольшей степени отвечает Вашим представлениям о качестве данной услуги.

Если Вы полностью удовлетворены качеством услуги, то поставьте знак в столбце напротив цифры 5, если Вы полностью не удовлетворены – напротив цифры 1. Остальные значения (2,3,4) отражают степень Вашего приближения к той или иной оценке.

Заказчик\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(организация, должность, Ф.И.О., подпись, дата)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Критерии оценки | Оценка | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ***надежность*** – предоставление услуги по требованию и сдерживание обещания в отношении указанной услуги |  |  |  |  |  |
| 2 | ***способность к реагированию*** – желание и способность сотрудников ОИ оказать услугу |  |  |  |  |  |
| 3 | ***компетенция персонала*** – процесс, требующий знаний и умений предоставления услуги |  |  |  |  |  |
| 4 | ***доступ*** – способность персонала ОИ легко идти на контакт с Заказчиком |  |  |  |  |  |
| 5 | ***этикет*** – вежливость и уважение к Заказчику |  |  |  |  |  |
| 6 | ***коммуникация*** – снабжение Заказчика информацией, на понятном ему языке |  |  |  |  |  |
| 7 | ***понимание*** – знание потребностей Заказчика |  |  |  |  |  |
| 8 | ***оперативность*** – способность быстрого выполнения услуг |  |  |  |  |  |
| 9 | ***полнота оказания услуг*** - спектр предлагаемых услуг |  |  |  |  |  |
| Ваши предложения по улучшению качества работы и услуг Органа инспекции  ИП Панькин А.В.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | |

Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать (направить по почте) заполненную Вами анкету в течение 10 дней после ее получения в наш адрес: 192019, г. Санкт-Петербург, ул. Смоляная, д. 9 лит. А, оф. 246. Электронный адрес: info@санэкспертиза.рф