# **АНКЕТА**

#  **оценки удовлетворенности потребителей.**

***УВАЖАЕМЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ!***

***Предлагаем Вам оценить качество проведения испытаний, экспертизы, технического освидетельствования (далее – работы) нашим Испытательным центром.***

Просим дать ту оценку, которая в наибольшей степени отвечает Вашим представлениям о качестве проведения работ по следующей схеме:

|  |  |
| --- | --- |
| **оценка** | **весомость (значимость критерия)** |
| 5 – высокий уровень удовлетворенности | 5 – высокий уровень весомости критерия |
| 4 – удовлетворенность выше среднего уровня | 4 – весомость критерия выше среднего уровня |
| 3 – средний уровень удовлетворенности | 3 – средний уровень весомости критерия |
| 2 – низкий уровень удовлетворенности | 2 – низкий уровень весомости критерия |
| 1 – абсолютно не удовлетворены | 1 – критерий абсолютно не важен |

**Потребитель/Заявитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **наименование организации, ФИО (указывается по желанию)**

**Тематика работ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  *испытания* | [ ]  *экспертиза кассового оборудования* | [ ]  *экспертиза игрового оборудования* | [ ]  *техническое освидетельствование игрового оборудования* |  |  |  *достаточный* |  *средний* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерии оценки** | **Оценка по пятибалльной системе** | *&* | **Весомость критерия** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| ***1.*** | ***Качество проведения работ*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***2.*** | ***Сроки выполнения работ*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***3.*** | ***Квалификация и компетентность специалистов*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***4.*** | ***Уровень и порядок взаимодействия при выполнении работ (коммуникабельность и доброжелательность в общении, соблюдение норм этики и делового поведения)*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***5.*** | ***Соответствие области аккредитации Вашим ожиданиям*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***6.*** | ***Оперативность и результативность реагирования на Ваши запросы*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***7.*** | ***Доступность, полнота и*** ***достоверность информации о проводимых работах (информационная открытость)*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***8.*** | ***Обеспечение беспристрастности и объективности*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ***9.*** | ***Обеспечение конфиденциальности информации*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*Ваши предложения по улучшению качества проводимых работ*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Укажите, какой критерий, не указанный в анкете, является для Вас важным. Оцените данный критерий по пятибалльной шкале.

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

***ОПРОСНЫЙ ЛИСТ:***

*Как давно Вы сотрудничаете с Испытательным центром БелГИСС:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| [ ]  *до 1 года*  | [ ]  *от 1 года до 5 лет* | [ ]  *более 5 лет*  |  |

*Готовы ли Вы продолжить сотрудничество с Испытательным центром БелГИСС?*

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  *ДА* | [ ]  *НЕТ* |

*Готовы ли вы рекомендовать сотрудничество с Испытательным центром БелГИСС?*

|  |  |
| --- | --- |
| [ ]  *ДА* | [ ]  *НЕТ* |

*Как Вы оцениваете уровень деятельности Испытательного центра БелГИСС по сравнению с конкурентами?*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [ ]  *низкий* | [ ]  *удовлетворительный* | [ ]  *достаточный* | [ ]  *средний* | [ ]  *высокий* |  |  *достаточный* |  *средний* |

*Мы благодарим Вас за участие в анкетировании и просим передать заполненную Вами анкету
БелГИСС в подразделение Испытательный центр по факсу 8 (017) 269 68 89, переслать по почте по адресу:220053, г. Минск, ул. Новаторская 2А, каб. 208, направить в электронном виде на электронную почту* ***anketa@belgiss.by*** ***.***

*Электронная версия анкеты доступна для заполнения на сайте* [*www.belgiss.by*](http://www.belgiss.by)

*Контактные телефоны: Тел. +375 17 269 68 19, +375 17 269 69 58, +375 17 269 68 84*