

АНКЕТА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ЗАКАЗЧИКОВ**УВАЖАЕМЫЙ ЗАКАЗЧИК!**

Предлагаем Вам заполнить анкету удовлетворенности. Ваше мнение очень важно для нас, так как результаты анкетирования помогут нам проанализировать работу нашей системы менеджмента и принять меры к ее улучшению, что в итоге повысит качество оказываемых услуг.

1. Как часто вы обращаетесь к услугам Белорусского государственного ветеринарного центра?

- Впервые Не менее одного раза в год
 Не менее одного раза в 6 месяцев Не менее _____ раз в _____

2. Какими услугам Белорусского государственного ветеринарного центра вы пользуетесь?

- Испытания пищевой продукции, в т.ч. сырья Диагностические исследования
 Испытания кормов и кормовых добавок Испытания ветеринарных препаратов
 Другое _____

3. Оцените, пожалуйста, критерии работы по шкале от 5 до 1, где «5» это очень хорошо, а «1» - очень плохо.

Критерий	Оценка удовлетворенности
Общение персонала учреждения с заказчиками	
Консультации по телефону	
Качество и информативность представляемых консультаций по вопросам стандартизации, регистрации, регламентации	
Качество и информативность представляемых консультаций по вопросам испытаний (исследований)	
Доступность информации об оказываемых услугах	
Спектр проводимых работ	
Качество проводимых работ	
Продолжительность проведения испытаний (исследований)	
Соблюдение конфиденциальности информации	
Своевременность предоставления информации об изменениях в процессе испытаний (если возникала такая необходимость)	

4. Какие новые виды испытаний (исследований) Вы считаете необходимым включить в спектр проводимых нами работ? _____**5. Ваши предложения по улучшению оказываемых услуг: _____****6. Ваше мнение о работе персонала лаборатории в целом:**

- отлично удовлетворительно
 хорошо неудовлетворительно

7. Какие еще критерии Вы считаете необходимым включить в анкету? _____

8. О применении комбинированного знака ИЛАС МРА:

Нужен ли вам в протоколе испытаний (исследований)
комбинированный знак ИЛАС МРА?

Да	Нет	Не знаю что это такое
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Упростил ли комбинированный знак ИЛАС МРА в
протоколах испытаний (исследований) признание
результатов испытаний при экспорте вашей продукции?

Да	Нет	Не знаю
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Намерены ли вы повторно обратиться за услугой в Белорусский государственный ветеринарный центр?

Да	Нет	Не знаю
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Информация о заказчике (заполняется по желанию):

(наименование предприятия, контактные данные)

Мы благодарим Вас за сотрудничество и просим передать заполненную анкету в Белорусский государственный ветеринарный центр любым удобным способом:

- по факсу +375 (17) 290 42 86;
- почтой по адресу: г. Минск, ул. Красная, 19а (с пометкой: каб.503);
- на e-mail: smkbgvc@mail.ru

«__» _____ 20__ г.

Дата возврата анкеты (заполняется сотрудниками
Белорусского государственного ветеринарного центра)