**АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ**

**ПОТРЕБИТЕЛЯ УСЛУГАМИ ОТДЕЛА СЕРТИФИКАЦИИ (СК)**

**Государственное учреждение**

**«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ВЕТЕРИНАРНЫЙ ЦЕНТР»**

Данная анкета помогает руководству Органа по сертификации проанализировать и учесть мнение заявителей на осуществление услуги в области оценки соответствия для улучшения качества работы персонала и его эффективность.

***Наименование организации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

*(заполняется по желанию)*

***Вид предоставляемой услуги: сертификация, декларирование, отбор образцов***

*(нужное подчеркнуть)*

Оцените степень Вашей удовлетворенности услугами Органа по сертификации исходя из следующих критериев оценки:

1. **Удовлетворённость услугами**

**5 баллов**- полная удовлетворённость,

**4 балла** - хорошая степень удовлетворённости,

**3 балла** - средняя степень удовлетворённости,

**2** **балла**- низкая степень удовлетворённости,

**1 балл**- полная неудовлетворённость

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. | Насколько соответствует качество оказанных нами услуг согласованным требованиям (условиям договора) |  |  |  |  |  |
| 2. | Оцените своевременность оказания нами услуг |  |  |  |  |  |
| 3. | Насколько доступна для Вас информация о наших услугах? |  |  |  |  |  |
| 4. | Оперативно ли проводится нами работа по Вашим запросам и претензиям? |  |  |  |  |  |
| 5. | Оцените персональные качества наших сотрудников |  |  |  |  |  |
|  | - этичность (беспристрастность, справедливость, искренность, честность, рассудительность) |  |  |  |  |  |
|  | - компетентность в области аудитируемой деятельности |  |  |  |  |  |
|  | - открытость, проницательность и легкая приспосабливаемость (желание рассматривать альтернативные идеи или точки зрения, понимать ситуации, легко адаптироваться к различным ситуациям) |  |  |  |  |  |
|  | - дипломатичность и готовность к сотрудничеству (тактичность, взаимодействие с людьми) |  |  |  |  |  |
|  | - наблюдательность |  |  |  |  |  |
|  | - соблюдение конфиденциальности |  |  |  |  |  |
|  | - открытость для улучшения |  |  |  |  |  |
| 6. | Ценовая политика (стоимость работ) |  |  |  |  |  |
| 7. | Инфраструктура |  |  |  |  |  |

1. **Ваше мнение о качестве наших услуг в сравнении с другими организациями?**

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

1. **Рекомендовали бы Вы другим организациям заказать наши услуги? (да/нет)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
2. **Что наиболее важно для Вас при выборе организации по подтверждению соответствия продукции (пронумеруйте по степени важности)?**

Цена Надежность Качество Давние связи

Территориальная близость Имидж организации

Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ***Ваши предложения по улучшению качества оказания услуг:***

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

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**

**заполненную Вами анкету можно направить на электронный адрес/ е-mail: certif@bgvc.by**