**АНКЕТА**

**удовлетворенности заказчиков при работе с Тверским органом инспекции ФГБУ «ВНИИЗЖ»**

ТверьОИ ФГБУ «ВНИИЗЖ» постоянно работает над повышением качества своих услуг, а также улучшением обслуживания заказчиков. Мы будем благодарны, если Вы уделите несколько минут для ответов на вопросы анкеты, которые помогут нам сделать сервис более качественными и доступными.

Просьба оценить по 5-бальной системе (1 – очень плохо, 2 – неудовлетворительно, 3 – удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 - отлично), либо выбрать ответы из предложенных.

*Работа с заявками*

|  |
| --- |
| **Вопрос** |
| 1. Насколько Вас устраивает качество обслуживания (скорость, доброжелательность) при осуществлении оформления и приема заявок?  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. Устраивает ли Вас качество обслуживания при работе с договорами, счетами, актами выполненных работ?  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

*Предоставление результатов инспекции*

|  |
| --- |
| ***Вопрос*** |
| 1. Как Вы оцениваете своевременность предоставления результатов инспекции?  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. Как Вы оцениваете правильность, полноту оформления результатов инспекции?  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. Как Вы оцениваете уровень профессионализма сотрудников органа инспекции (предоставление необходимых консультаций, качество документов)  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. Насколько полно отражена информация в результатах инспекции (Заключение инспекции/Акт инспекции)  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

*Договорная работа*

|  |
| --- |
| **Вопрос** |
| 1. Удовлетворены ли Вы отношением наших сотрудников к Вам при осуществлении договорных отношений (оперативность, время ожидания, качество оформления), насколько исполнителен и компетентен сотрудник, курирующий данную работу?  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. Оперативно ли рассматриваются замечания и предложения, вносятся изменения в договор?  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

*Качество предоставляемых услуг*

|  |
| --- |
| **Вопрос** |
| 1. Насколько Вас устраивает качество предоставляемых услуг?  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1. Если у вас были претензии, то насколько оперативно происходит реагирование на претензии?  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 3 Насколько своевременно происходит информирование о задержках в работе, о каких-либо изменениях в процессе проведения исследований?   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

*Общие вопросы*

|  |
| --- |
| **Вопрос** |
| 1. По каким причинам Вы выбрали нашу организацию для проведения инспекционных работ?  |  | | --- | | на основании рекомендаций | | у нее многолетняя практика и высокий профессионализм | | возможность получить консультацию после выполнения работ по объекту инспекции | | имеет аккредитацию на соответствующие методы инспекции на | | другое (уточните, пожалуйста) (реклама и т.д.) | |
| 1. Как Вы оцениваете полноту информации, размещенной на официальном сайте Тверского филиала ФГБУ «ВНИИЗЖ» <http://www.tmvl.ru> в разделе «Орган инспекции».  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |

**Ваши комментарии по вопросам анкеты/предложения по улучшению работы ТверьОИ  
 ФГБУ «ВНИИЗЖ»:**

**Ваши предложения по улучшению анкеты (какие вопросы стоит включить/исключить):**

|  |  |
| --- | --- |
| **Дата заполнения:** |  |
| **ФИО и должность:** |  |
| **Компания:** |  |

Спасибо за затраченное время. Заполненную анкету просьба отправить по эл. почте inspekciya@tmvl.ru либо передать в Тверской орган инспекции.