

Форма согласия [*населенный пункт*], [*дата*]

Уважаемый участник,

Ваша удовлетворенность услугами, предоставляемыми МС ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае», является важным показателем качества нашей работы. Поэтому мы хотели бы попросить вас заполнить этот опросник и помочь нам улучшить наши услуги.

Имейте, пожалуйста, в виду, что задача этого опроса – не оценивать Вас, но получить представление о работе МС с вашей точки зрения. Ваши ответы будут использованы для оптимизации наших услуг.

Вам будут заданы вопросы о нескольких аспектах услуг, предоставленных вам в МС ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае». Ваши ответы будут использованы только в пределах нашей организации для улучшения наших услуг и не будут переданы другим лицам. Ваши ответы будут конфиденциально обработаны, и они останутся анонимными (ваши ответы нельзя будет проследить к Вам). Ваше участие является добровольным, в любой момент вы можете остановить свое участие и отозвать свое разрешение на использование предоставленной вами информации в данном исследовательском проекте.

Я прочитал/а эту форму и согласен/на с содержанием:

Дата Подпись участника

Просим Вас предать/направить заполненную анкету сотруднику, проводящему обследование

или по E-mail: [fguz@24.rospotrebnadzor.ru](mailto:fguz@24.rospotrebnadzor.ru)

*После заполнения этот документ является конфиденциальным, будет использован нами только как информационный в целях улучшения нашей деятельности. Этот документ в целом или его части не будет публиковаться или передаваться третьей стороне без Вашего предварительного согласия. Если Вы не против того, чтобы мы связались с Вами, пожалуйста, укажите Вашу контактную информацию в конце Анкеты.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Анкета «Оценка удовлетворенности потребителя»**  **1. Оцените уровень сотрудничества с нашей организацией:**  **«Степень удовлетворенности»** оценивается в баллах: 1- полное разочарование; 2 – раздражен; 3 – ожидания оправдались; 4- приятно удивлен; 5 – восторг.  **«Важность»** оценивается в баллах: 5 – жизненно необходимо; 4 – важно; 3 – должно быть; 2 – не важно; 1- полное безразличие | | | | |
| № п/п | Вопросы | Степень удовлетворенности сотрудничества с нашей организацией | Среднее значение исполнения ожиданий (важность) | Ваши пожелания и замечания |
| **1. Качество выполняемых работ** | | | | |
| 1.1 | Соответствует ли качество выполняемых работ согласованным требованиям (условиям контрактов)? | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |
| 1.2. | Оперативно ли проводится работа по Вашим запросам, замечаниям, претензиям, рекламациям? | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |
| 1.3. | В достаточном ли объеме Вы получаете информацию о ходе работ? | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |
| 1.4. | Оперативно ли происходит информирование в случае изменения сроков выполнения работ? | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |
| 1.5. | Удовлетворены ли Вы условиями приема и выдачи средств измерения, результатов работ? | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |
| **2. Сервис** | | | | |
| 2.1. | Доступность информации об организации через наш сайт http://fbuz24.ru и средства коммуникации? | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |
| 2.2. | Своевременность информирования по любым вопросам | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |
| 2.3 | Компетентность персонала выполняющего работы, принимающего заявления | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |
| 2.4. | Оперативность обработки Вашей заявки на оказание требуемых работ? | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |
| 2.5. | Качество оформления и содержание технической документации (свидетельств о поверке, протоколов) | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |  |
| 3 | Оценка нашей организации как надежного поставщика требуемых работ | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | |  |  |  |  |  | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |

2. Ваши пожелания, предложения, замечания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

**Ваш E-mail, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Благодарим за оказание содействия в улучшении нашей работы!**