



Форма согласия

[населенный пункт], [дата]

Уважаемый участник,

Ваша удовлетворенность услугами, предоставляемыми ИЛЦ 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 ИЛЦ с вашей точки зрения. Ваши ответы будут использованы для оптимизации наших услуг.

Вам будут заданы вопросы о нескольких аспектах услуг, предоставленных вам в ИЛЦ 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

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)?	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5																				
1	2	3	4	5																				
1.2.	Оперативно ли проводится работа по Вашим запросам, замечаниям, претензиям, рекламациям?	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5																				
1	2	3	4	5																				
1.3.	В достаточном ли объеме Вы получаете информацию о ходе работ?	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5																				
1	2	3	4	5																				
1.4.	Оперативно ли происходит информирование в случае изменения сроков выполнения работ?	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5																				
1	2	3	4	5																				
1.5.	Удовлетворены ли Вы условиями приема и выдачи результатов работ?	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5																				
1	2	3	4	5																				
2. Сервис																								
2.1.	Доступность информации об организации через наш сайт и средства коммуникации?	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5																				
1	2	3	4	5																				
2.2.	Своевременность информирования по любым вопросам	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5																				
1	2	3	4	5																				
2.3	Компетентность персонала выполняющего работы, принимающего заявления	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5																				
1	2	3	4	5																				
2.4.	Оперативность обработки Вашей заявки на оказание требуемых работ?	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5																				
1	2	3	4	5																				
2.5.	Качество оформления и содержание технической документации (протоколов, отчетов)	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5	
1	2	3	4	5																				
1	2	3	4	5																				
3	Оценка нашей организации как надежного поставщика требуемых работ		<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table>						1	2	3	4	5											
1	2	3	4	5																				

2. Ваши пожелания, предложения, замечания _____

ВАШ Е-МАЙЛ, ТЕЛЕФОН _____

БЛАГОДАРИМ ЗА ОКАЗАНИЕ СОДЕЙСТВИЯ В УЛУЧШЕНИИ НАШЕЙ РАБОТЫ!