АНКЕТА

оценки удовлетворённости потребителя о качестве услуг, оказываемых государственным диагностическим учреждением «Гродненская областная ветеринарная лаборатория»

Наименование организации, ФИО, должность, дату заполнения (заполняется по желанию) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1. Сколько лет Вы работаете с государственным диагностическим учреждением «Гродненская областная ветеринарная лаборатория»?

* до 1 года
* от года до 5 лет
* от 5 лет до 10 лет
* свыше 10 лет
1. Как часто Вы обращаетесь в государственное диагностическое учреждение «Гродненская областная ветеринарная лаборатория»
	* не менее 1 раза в месяц
	* не менее 1 раза в 3 месяца
	* не менее 1 раза в 6 месяцев
	* не менее 1 раза в год

3. Наименование оказываемой Вам услуги:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Просим дать оценку качества наших услуг. Если вы полностью удовлетворены качеством услуги, то поставьте любой знак в столбике напротив цифры 5, если вы полностью не удовлетворены – напротив цифры 1. Остальные значения (2, 3, 4) отражают степень вашего приближения к той или иной оценке.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Сроки исполнения |  |  |  |  |  |
| Стоимость работ (ценовая политика) |  |  |  |  |  |
| Качество оформления документов по результатам выполненных работ |  |  |  |  |  |
| Квалификация (компетентность) персонала  |  |  |  |  |  |
| Личные качества персонала (вежливость, объективность, беспристрастность) |  |  |  |  |  |
| Отношение к просьбам и пожеланиям Заказчика |  |  |  |  |  |
| Уровень технической оснащенности |  |  |  |  |  |
| Инфраструктура |  |  |  |  |  |

5. Насколько для вас важны нижеприведенные критерии.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Сроки исполнения |  |  |  |  |  |
| Стоимость работ (ценовая политика) |  |  |  |  |  |
| Качество оформления документов по результатам выполненных работ |  |  |  |  |  |
| Квалификация (компетентность) персонала  |  |  |  |  |  |
| Личные качества персонала (вежливость, объективность, беспристрастность) |  |  |  |  |  |
| Отношение к просьбам и пожеланиям Заказчика |  |  |  |  |  |
| Уровень технической оснащенности |  |  |  |  |  |
| Инфраструктура |  |  |  |  |  |

Поясните причины снижения оценки удовлетворенности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Были ли случаи отказа от услуг, оказываемых государственным диагностическим учреждением «Гродненская областная ветеринарная лаборатория»

* нет
* да, в том числе по причине\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Хотели бы Вы дальше сотрудничать с государственным диагностическим учреждением «Гродненская областная ветеринарная лаборатория»?

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

Ваши предложения и рекомендации по улучшению нашей работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заранее благодарим Вас за ответы.

**Просим вернуть данный экземпляр до 01.12.2023**