**АНКЕТА ОЦЕНКИ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ УСЛУГ**

**ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ**

**учреждения «Научно-исследовательский институт пожарной безопасности   
и проблем чрезвычайных ситуаций» МЧС Республики Беларусь**

Данная анкета поможет проанализировать и учесть в своей работе мнение Клиентов о нашей организации и оценить качество работы персонала.

*Просим Вас ответить на вопросы, указанные в анкете*

Клиент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование организации

резидент Республики Беларусь;

нерезидент Республики Беларусь

Проводимые работы (отметить нужное):

сертификация продукции на соответствием требованиям технических регламентов Евразийского (Таможенного) Союза;

сертификация продукции в рамках Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь;

декларирование продукции на соответствием требованиям технических регламентов Евразийского (Таможенного) Союза;

декларирование продукции в рамках Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь;

С какого времени являетесь нашим Клиентом? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛУГАМИ ОРГАНА ПО СЕРТИФИКАЦИИ***

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

**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. Надежность нашей организации как исполнителя |  |  |  |  |  |
| 2. Соответствие качества оказанных нами услуг условиям договоров |  |  |  |  |  |
| 3. Своевременность оказания нами услуг |  |  |  |  |  |
| 4. Оперативность оказания нами услуг |  |  |  |  |  |
| 5. Доступность для Вас информация о наших услугах |  |  |  |  |  |
| 6. Объем предоставляемой информации о наших услугах |  |  |  |  |  |
| 7. Профессиональные качества наших сотрудников: |  |  |  |  |  |
| - компетентность в области аудитируемой деятельности; |  |  |  |  |  |
| - деловая этика; |  |  |  |  |  |
| - беспристрастность решений, принимаемых ими; |  |  |  |  |  |
| 8. Соответствие уровня выполненной услуги Вашим ожиданиям |  |  |  |  |  |
| 9. Дополнительная польза проведенных работ для Вашей организации (предложены аспекты для улучшения и т.д.) |  |  |  |  |  |

Насколько важно для Ваших покупателей получение на приобретаемый товар разрешительной документации, выданной нашим органом по сертификации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ваше мнение о качестве наших услуг в сравнении с другими организациями?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Услуги каких организаций, проводящих работы по оценке соответствия, Вы использовали? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рекомендовали бы Вы другим организациям заказать наши услуги? (да/нет)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Ваши предложения по улучшению нашей работы с Клиентами? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

***Мы благодарим Вас за участие в анкетировании. Нам важно Ваше мнение!***

**Просим заполненную анкету выслать по e-mail: niipb@mchs.gov.by**