**АНКЕТА**

**оценки удовлетворенности потребителя**

**Уважаемый Заказчик!**

В целях определения степени удовлетворенности заказчиков услугами ФБУ «Костромской ЦСМ» просим Вас заполнить ниже приведенную анкету.

Ваши ответы позволят нам определить уровень удовлетворенности Ваших запросов и определить направления совершенствования нашей деятельности.

В таблице оценок просим обвести цифру, соответствующую степени Вашей удовлетворенности по каждому приведенному критерию.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Параметры**  **(показатели)** | **Оценка степени удовлетворенности**  **предоставляемых услуг** | | | | | | |
| **1 – Полностью**  **неудовлетворен** | **2 – Неудовлетворен** | **3 - Нейтрален** | **4 - Удовлетворен** | **5 - Полностью**  **удовлетворен** | **Не применимо** | **Комментарий** |
| Скорость обработки заявки (оперативность предоставления всей интересующей Вас информации на начальном этапе работы) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Н/П |  |
| Оперативность при заключении договора | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Н/П |  |
| Соблюдение сроков оказания услуг | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Н/П |  |
| Цена за услуги | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Н/П |  |
| Уровень квалификации персонала | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Н/П |  |
| Культура и психологический уровень общения | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Н/П |  |

Укажите другие, не отражённые в таблице, значимые для Вас критерии оценки:

Укажите, с какими трудностями столкнулись во время работы с нашей организацией:

Ваши предложения по улучшению нашей работы?

\_

**Уточните, пожалуйста, какой вид услуг для Вас оказывал ФБУ «Костромской ЦСМ»\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Просим также заполнить информацию о себе:**

Наименование заказчика (для юр.лиц)

Контактное лицо (ФИО) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ дата

**Благодарим за сотрудничество!**