**Анкета по качеству обслуживания заказчиков**

**лаборатории радиационного контроля ГБУЗ**

**«Калининградская ОКБ»**

**Уважаемый Заказчик!**

**Просим Вас ознакомиться со всеми пунктами анкеты и ответить на вопросы как можно полнее.**

**Данное исследование позволит нам понять Ваши пожелания, реализовать их и повысить качество обслуживания.**

**Мы уделяем большое внимание качеству оказываемых услуг! У Вас есть отличная возможность выразить своё отношение к нашей организации, а Ваши ответы позволят скорректировать нашу работу, чтобы постараться максимально полно удовлетворить Ваши потребности.**

1. Наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Фамилия, имя, отчество: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Контактный телефон и адрес е-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Являюсь заказчиком:

|  |  |
| --- | --- |
| более 2 лет | впервые |
| □ | □ |

5. Довольны ли Вы качеством обслуживания?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| очень доволен | доволен | нейтрально | недоволен | очень недоволен |
| □ | □ | □ | □ | □ |

Если Вы недовольны, то почему?

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

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

6. Оцените, пожалуйста, уровень обслуживания и компетентность сотрудника, который Вас обслуживал (ФИО сотрудника):

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | очень доволен | доволен | нейтрально | недоволен | очень недоволен |
| Информированность и компетентность | □ | □ | □ | □ | □ |
| Профессионализм | □ | □ | □ | □ | □ |
| Вежливость | □ | □ | □ | □ | □ |

7. Соответствует ли наша организация по набору услуг необходимых Вам?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| соответствует полностью | частично соответствует | не соответствует |
| □ | □ | □ |

8. Какие услуги, отсутствующие сейчас, Вы хотели бы видеть в нашем учреждении в будущем?

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

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

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

9. Имеются ли у Вас пожелания по улучшению качества обслуживания и какие именно?

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

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

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

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

10. Нужен ли Вам телефон доверия для подачи конфиденциальной информации?

|  |  |
| --- | --- |
| да | нет |
| □ | □ |

11. Рекомендовали бы Вы нашу организацию своим партнёрам, знакомым и родственникам?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| определенно да | возможно | вряд ли | определенно нет | не уверен |
| □ | □ | □ | □ | □ |

12. Другая информация, которую вы бы хотели довести до руководства организации

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

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

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

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

**Благодарим Вас за заполнение анкеты!**

Дата заполнения анкеты: «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ года