Федеральное государственное бюджетное учреждение
Тверская межобластная ветеринарная лаборатория

АНКЕТА
удовлетворенности заказчиков при работе с органом инспекции ФГБУ «Тверская МВЛ»

ОИ ФГБУ «Тверская МВЛ» постоянно работает над повышением качества своих услуг, а также улучшением обслуживания заказчиков. Мы будем благодарны, если Вы уделите несколько минут для ответов на вопросы анкеты, которые помогут нам сделать сервис более качественными и доступными.

Просьба оценить по 5-бальной системе (1 – очень плохо, 2 – неудовлетворительно, 3 – удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 - отлично), либо выбрать ответы из предложенных.

Работа с заявками

Вопрос				
1 Насколько Вас устраивает качество обслуживания (скорость, доброжелательность) при осуществлении оформления и приема заявок?				
1	2	3	4	5
2 Устраивает ли Вас качество обслуживания при работе с договорами, счетами, актами выполненных работ?				
1	2	3	4	5

Предоставление результатов инспекции

Вопрос				
1 Как Вы оцениваете своевременность предоставления результатов инспекции?				
1	2	3	4	5
2 Как Вы оцениваете правильность, полноту оформления результатов инспекции?				
1	2	3	4	5
3 Как Вы оцениваете уровень профессионализма сотрудников органа инспекции (предоставление необходимых консультаций, качество документов)				
1	2	3	4	5
4 Насколько полно отражена информация в результатах инспекции (Заключение инспекции/Акт инспекции)				
1	2	3	4	5

Договорная работа

Вопрос				
1 Удовлетворены ли Вы отношением наших сотрудников к Вам при осуществлении договорных отношений (оперативность, время ожидания, качество оформления), насколько исполнителен и компетентен сотрудник, курирующий данную работу?				
1	2	3	4	5
2 Оперативно ли рассматриваются замечания и предложения, вносятся изменения в договор?				
1	2	3	4	5

Качество предоставляемых услуг

Вопрос				
1 Насколько Вас устраивает качество предоставляемых услуг?				
1	2	3	4	5

2 Если у вас были претензии, то насколько оперативно происходит реагирование на претензии? 1 | 2 | 3 | 4 | 5
3 Насколько своевременно происходит информирование о задержках в работе, о каких-либо изменениях в процессе проведения исследований? 1 | 2 | 3 | 4 | 5

Общие вопросы

Вопрос
1 По каким причинам Вы выбрали нашу организацию для проведения инспекционных работ? на основании рекомендаций у нее многолетняя практика и высокий профессионализм возможность получить консультацию после выполнения работ по объекту инспекции имеет аккредитацию на соответствующие методы инспекции на другое (уточните, пожалуйста) (реклама и т.д.)
2 Как Вы оцениваете полноту информации, размещенной на официальном сайте Учреждения http://www.tmvl.ru в разделе «Орган инспекции». 1 | 2 | 3 | 4 | 5

Ваши комментарии по вопросам анкеты/предложения по улучшению работы ОИ ФГБУ «Тверская МВЛ»:

Ваши предложения по улучшению анкеты (какие вопросы стоит включить/исключить):

Дата заполнения:	
ФИО и должность:	
Компания:	

Спасибо за затраченное время. Заполненную анкету просьба отправить по эл. почте inspekciya@tmvl.ru либо передать в Орган инспекции.