**Уважаемый заявитель!**

*Мы благодарим Вас за сотрудничество с нашим центром по сертификации технических средств охранно-пожарной сигнализации Департамента охраны Министерства внутренних дел (далее – Центр по сертификации) и хотели бы в дальнейшем более полно выполнять Ваши требования к нам.*

*С целью совершенствования уровня оказания услуг просим Вас оценить степень Вашей удовлетворенности указанным объектом оценки и значимость для Вас перечисленных ниже его анализируемых критериев.*

*Анкету просим вернуть в наш адрес в течение 10 дней.*

**Заявитель** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование и адрес заявителя

Наименование услуги\_ *подтверждение соответствия по форме 3С* \_

|  |  |
| --- | --- |
| Шкала удовлетворённости  5 баллов – высокая степень удовлетворённости  4 балла - хорошая степень удовлетворённости  3 балла - средняя степень удовлетворённости  2 балла - низкая степень удовлетворённости  1 балл - полная неудовлетворённость | Шкала значимости показателя  5 баллов – показатель очень важен  4 балла – показатель важен  3 балла – показатель важен в зависимости от  обстоятельств  2 балла – степень важности показателя низкая  1 балл – показатель абсолютно не важен |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| п/п | Анализируемые критерии | Ответы потребителей | |
| По шкале удовлетворённости | Значимость показателя |
| 1 | Как Вы оцениваете качество предоставляемых услуг по подтверждению соответствия Центром по сертификации? |  |  |
| 2 | Дайте оценку оперативности рассмотрения заявок на сертификацию продукции? |  |  |
| 3 | Как Вы оцениваете полноту запрашиваемых документов для сертификации продукции? |  |  |
| 4 | Оцените сроки оказания услуг Центром по сертификациив рамках договорных отношений |  |  |
| 5 | Ваша оценка компетентности персонала Центра по сертификации |  |  |
| 6 | Дайте оценку уровню подготовки экспертов-аудиторов Центра по сертификации |  |  |
| 7 | Как Вы оцениваете уровень конфиденциальности при проведении работ по сертификации? |  |  |
| 8 | Ваша оценка беспристрастности и объективности персонала Центра по сертификации |  |  |
| 9 | Как Вы оцениваете уровень отзывчивости персонала к пожеланиям заявителя на сертификацию? |  |  |
| 10 | Оцените качество оформления документов по результатам выполненных работ |  |  |
| 11 | Насколько Вас удовлетворяет полнота предоставляемой информации и материалов на странице Центра по сертификации сайта Департамента охраны? |  |  |
| 12 | Оцените действия персонала Центра по сертификациипри выявлении каких-либо несоответствий |  |  |

Примечания.

1. При составлении конкретной анкеты в ней указываются конкретные анализируемые критерии.

2. В анкете может быть приведено один и более объектов оценки и анализируемые критерии по каждому из них.

**Ваши предложения по улучшению степени выполнения нами Ваших требований**

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

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

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

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

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

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

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

дата должность подпись расшифровка подписи

**Уважаемый заявитель!**

*Мы благодарим Вас за сотрудничество с нашим центром по сертификации технических средств охранно-пожарной сигнализации Департамента охраны Министерства внутренних дел (далее – Центр по сертификации) и хотели бы в дальнейшем более полно выполнять Ваши требования к нам.*

*С целью совершенствования уровня оказания услуг просим Вас оценить степень Вашей удовлетворённости указанным объектом оценки и значимость для Вас перечисленных ниже его анализируемых критериев.*

*Анкету просим вернуть в наш адрес в течение 10 дней.*

**Заявитель** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование и адрес заявителя

Наименование услуги\_*подтверждение соответствия по форме 1С*\_

|  |  |
| --- | --- |
| Шкала удовлетворённости  5 баллов – высокая степень удовлетворённости  4 балла - хорошая степень удовлетворённости  3 балла - средняя степень удовлетворённости  2 балла - низкая степень удовлетворённости  1 балл - полная неудовлетворённость | Шкала значимости показателя  5 баллов – показатель очень важен  4 балла – показатель важен  3 балла – показатель важен в зависимости от  обстоятельств  2 балла – степень важности показателя низкая  1 балл – показатель абсолютно не важен |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| п/п | Анализируемые критерии | Ответы потребителей | |
| По шкале удовлетворённости | Значимость показателя |
| 1 | Как Вы оцениваете качество предоставляемых услуг по подтверждению соответствия Центра по сертификации? |  |  |
| 2 | Ваша оценка оперативности рассмотрения заявок на сертификацию продукции? |  |  |
| 3 | Как Вы оцениваете полноту запрашиваемых документов (материалов) при анализе состояния производства (периодической оценке сертифицированной продукции)? |  |  |
| 4 | Оцените сроки оказания услуг Центра по сертификациив рамках договорных отношений |  |  |
| 5 | Ваша оценка компетентности персонала Центра по сертификации |  |  |
| 6 | Дайте оценку уровню подготовки экспертов-аудиторов и технических экспертов Центра по сертификации |  |  |
| 7 | Как Вы оцениваете уровень конфиденциальности при проведении анализа состояния производства (периодической оценке сертифицированной продукции)? |  |  |
| 8 | Ваша оценка беспристрастности и объективности персонала Центра по сертификации |  |  |
| 9 | Как Вы оцениваете уровень отзывчивости персонала Центра по сертификациик пожеланиям заявителя на сертификацию? |  |  |
| 10 | Оцените качество оформления документов по результатам выполненных работ |  |  |
| 11 | Насколько Вас удовлетворяет полнота предоставляемой информации и материалов на странице Центра по сертификации сайтаДепартамента охраны? |  |  |
| 12 | Как Вы оцениваете уровень проведения анализа состояния производства (периодической оценки сертифицированной продукции) экспертами Центра по сертификации? |  |  |
| 13 | Оцените действия персонала Центра по сертификациипри выявлении каких-либо несоответствий |  |  |
| 14 | Насколько Вас удовлетворяет частота периодических оценок сертифицированной продукции? |  |  |
| 15 | Ваша оценка полноты ТНПА Национальной системы подтверждения соответствия в области аккредитации Центра по сертификации |  |  |

Примечания.

1. При составлении конкретной анкеты в ней указываются конкретные анализируемые критерии.

2. В анкете может быть приведено один и более объектов оценки и анализируемые критерии по каждому из них.

**Ваши предложения по улучшению степени выполнения нами Ваших требований**

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

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

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

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

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

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

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

дата должность подпись расшифровка подписи