**Уважаемый Заказчик!**

ООО «ГТНС» принимает на себя обязательство соответствовать требованиям Заказчиков и стараться предвосхищать их ожидания, постоянно совершенствуя и улучшая качество выполняемых работ и оказываемых услуг.

Одним из основных критериев оценки нашей деятельности является удовлетворенность Заказчика ходом и результатом работ, под которой мы понимаем не только педантичное соблюдение требований технического задания, но и следующие аспекты:

* профессионализм и компетентность Компании (знание сотрудниками работы, требований технического задания, нормативных документов, наличие практического опыта и т.п.);
* уважительность, лояльность и доброжелательность сотрудников ООО «ГТНС» при общении с Заказчиком;
* нацеленность представителей ООО «ГТНС» на диалог с Заказчиком в ходе выполнения работ, при пояснении и обосновании принятых в ходе работ решений и согласования результатов;
* презентабельность Компании (представителей, отчётной документации и т.п.).

Для определения степени удовлетворенности Заказчика ходом выполнения и результатом выполненных нами работ, мною подготовлена данная Анкета. В связи с изложенным, прошу Вас потратить незначительное количество времени и ответить на ряд вопросов.

По результатам рассмотрения данной Анкеты, при необходимости, мною будут проведены организационные мероприятия, направленные на улучшение работы внутри Компании, что в конечном итоге повысит нашу эффективность и будет способствовать укреплению партнерских отношений между нашими организациями.

Заполненную Анкету прошу направить нам по адресу: 198035, г. Санкт-Петербург, ул. Гапсальская, д.5, лит. А, офис №508, либо предать нарочным представителю нашей Компании.

**Генеральный директор ООО «ГТНС»,**

**Ревякин А.Ю.**

**Анкета оценки удовлетворенности Заказчика**

**Заказчик: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Договор №** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Предмет договора: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1.1. Просим выбрать один вариант ответа из предложенных ниже:

|  |  |
| --- | --- |
| Таблица 1.1 | |
| 1.1.1. Оцениваете ли Вы общее впечатление от сотрудничества с нашей Компанией, как положительное? | Да Нет |
| 1.1.2. Работали ли Вы с нашей Компанией ранее? | Да Нет |
| 1.1.3. Планируете ли Вы, при возникновении потребности, обращаться к услугам нашей Компании повторно? | Да Нет |

1.2. Просим оценить нашу работу по ниже представленным критериям.

Оценка нашего соответствия заявленному критерию осуществляется по пятибалльной шкале:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Таблица 1.2. | | | | | | |
| **№ п/п** | **Критерий** | **Ваша оценка** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1.2.1. | Соответствие качества выполненных работ согласованным требованиям (техническому заданию, нормативным документам и т.п.) |  |  |  |  |  |
| 1.2.2. | Конкурентоспособность, приемлемость цен |  |  |  |  |  |
| 1.2.3. | Гибкость системы оплаты |  |  |  |  |  |
| 1.2.4. | Компетентность и профессионализм сотрудников Компании (знание работы, требований ТЗ, нормативных документов, наличие практического опыта и т.п.) |  |  |  |  |  |
| 1.2.5. | Уважительность, лояльность и доброжелательность сотрудников «ГТНС» при общении с Заказчиком |  |  |  |  |  |
| 1.2.6. | Презентабельность сотрудников Компании, передаваемых отчетных материалов, пр. |  |  |  |  |  |
| 1.2.7. | Плановость и своевременность выполнения работ |  |  |  |  |  |
| 1.2.8. | Выполнение со стороны ООО «ГТНС» в полной мере требований договора |  |  |  |  |  |

Рекомендации для выставления оценок в таблице 1.2. Анкеты:

|  |  |
| --- | --- |
| 5 | Мы весьма удовлетворены.  Результаты совместной работы с ООО «ГТНС» по этому критерию превзошли наши ожидания. |
| 4 | Мы удовлетворены.  Критерий в полной мере применим для оценки деятельности ООО «ГТНС». |
| 3 | По итогам нашего сотрудничества с вашей Компанией нет объективной возможности оценить применимость данного критерия. |
| 2 | Мы не удовлетворены.  Критерий зачастую не применим к оценке деятельности ООО «ГТНС». |
| 1 | Мы совершенно не удовлетворены.  Критерий совершенно не применим к оценке деятельности ООО «ГТНС». |

**2. Ваши замечания и предложения по улучшению нашей работы (при наличии):**

|  |
| --- |
| **3. Контактное лицо (ФИО, должность, контактный e-mail):** |
|  |

**Дата заполнения « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года**

**Мы благодарим Вас за Вашу готовность к сотрудничеству и время, затраченное для оценки нашей деятельности!**