|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **АНКЕТЫ для потребителей (Физические лица)** |  |
|  |  |  |
|  | Наименование потребителя (или номер л/с): |  |
|  |  |  |
|  | Удовлетворенность оценивается по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 балл - абсолютно неудовлетворен; 10 баллов - абсолютно удовлетворен |
|  |  |  |
|  | **Наименование вопроса** | **балл** |
| 1 | Расположение клиентских центров, график работы, оформление помещений, удобство мест ожидания |  |
| 2 | Оценка работы специалистов, оперативность, квалификация |  |
| 3 | Оценка доброжелательности и вежливости персонала |  |
| 4 | Удобство использования дистанционных сервисов - личный кабинет, сайт, справочные материалы |  |
| 5 | Соблюдение сроков предоставления ответов на запросы |  |
| 6 | Удовлетворенность ответом, решением вопроса |  |
| **7** | **Общий уровень удовлетворенность от взаимодействия с компанией** |  |
|  |  |  |
|  | **Жалобы/претензии:** |  |

**- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -- - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - - -**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **АНКЕТЫ для потребителей (Физические лица)** |  |
|  |  |  |
|  | Наименование потребителя (или номер л/с): |  |
|  |  |  |
|  | Удовлетворенность оценивается по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 балл - абсолютно неудовлетворен; 10 баллов - абсолютно удовлетворен |
|  |  |  |
|  | **Наименование вопроса** | **балл** |
| 1 | Расположение клиентских центров, график работы, оформление помещений, удобство мест ожидания |  |
| 2 | Оценка работы специалистов, оперативность, квалификация |  |
| 3 | Оценка доброжелательности и вежливости персонала |  |
| 4 | Удобство использования дистанционных сервисов - личный кабинет, сайт, справочные материалы |  |
| 5 | Соблюдение сроков предоставления ответов на запросы |  |
| 6 | Удовлетворенность ответом, решением вопроса |  |
| **7** | **Общий уровень удовлетворенность от взаимодействия с компанией** |  |
|  |  |  |
|  | **Жалобы/претензии:** |  |