**Результаты исследования по выявлению референтных групп ФБУ «ЦСМ Республики Башкортостан»**

В целях выявления референтных групп, улучшения деятельности и повышения клиентоориентированности, ФБУ «ЦСМ Республики Башкортостан» регулярно проводит анкетирование заказчиков оказываемых услуг, в том числе с использованием ресурсов «Обратная связь» и «Онлайн-чат».

По итогам последнего проведенного исследования были получены следующие результаты:

90 % опрошенных обращаются в ЦСМ для получения услуг по поверке и калибровке средств измерений;

18 % опрошенных обращаются за различными видами испытаний продукции;

5 % по ремонту средств измерений;

5 % по услугам по сертификации;

4 % по услугам метрологической экспертизы;

4 % по услугам по стандартизации;

2 % по услугам провайдера межлабораторных сличительных испытаний.

Регулярность обращения:

39 % опрошенных ответили, что обращаются в ЦСМ для оказания услуг еженедельно; один раз в месяц - 24 %; один раз в квартал - 17 %; - 20 % обращаются реже.

Стоимость работ:

74 % респондентов ответили, что ценовая политика ЦСМ их полностью устраивает; - 17 % клиентов ответили, что дороже, чем хотелось бы; - 9 % остаются недовольны ценовой политикой.

Сроки оказания услуг, проведения работ: - 82 % респондентов удовлетворены сроком оказания услуг, проведения работ в ЦСМ; - 18% высказали пожелание по сокращению сроков.

Качество обслуживания: - 74% респондентов удовлетворены отношением к ним персонала ЦСМ; - 21% нейтральных оценок; - 5% остались недовольны обслуживанием.

Сервис «Единое окно» (предоставление в ФБУ «ЦСМ Республики Башкортостан» всех применяемых на предприятии СИ для организации их поверки, в том числе в других аккредитованных организациях за пределами республики) интересен 47% клиентов.

75 % респондентов ответили, что смогли найти необходимую им информацию на официальном сайте ЦСМ, не смогли – 9 %, остальные затруднились ответить. Это связано с тем, что найденные посетителем сайта данные удовлетворили его не в полном объеме, либо посетитель не смог сориентироваться в навигации и найти нужные ему сведения.

По результатам опроса выяснилось, что 24% респондентов используют сервисы «Запись на прием/выдачу СИ» и «Узнать готовность СИ» на сайте ЦСМ.

Поиск результатов поверки СИ во ФГИС «Аршин» у 85 % опрошенных не вызывает затруднений.

Результаты опроса позволили проанализировать и уточнить проблемные места в деятельности ФБУ «ЦСМ Республики Башкортостан». ФБУ «ЦСМ Республики Башкортостан» продолжит дальнейшую работу над улучшением качества предоставляемых услуг.

Последнее обновление: 05 сентября 2022 г.