

**Ministerul Finanțelor al Republicii Moldova**

**CAMERA DE STAT PENTRU SUPRAVEGHEREA MARCĂRII**

**Министерство Финансов**

**Республики Молдова**

**ГOCУДAPCTBEHHAЯ ПPOБИPHAЯ ПAЛATA**

MD-2005, mun. Chișinău, str. Constantin Tănase, 7

[www.cssm.md](http://www.cssm.md), tel./fax 022 24-22-54, tel. 022 24-21-98

**CHESTIONAR**

**Privind nivelul de satisfacere a agenților economici de serviciile oferite de către**

**Camera de Stat pentru Supravegherea Marcării (CSSM)**

 **Stimate Client,**

 *Camera de Stat pentru Supravegherea Marcării a inițiat un proiect de evaluare a serviciilor prestate. În acest sens, opinia D-ră este foarte importantă pentru noi. Vă rugăm să ne ajutați să îmbunătățim serviciile noastre pentru D-ră, răspunzîndu-ne obiectiv la următoarele întrebări.*

 *Vă mulțumim pentru amabilitate.*

1. **Locul desfășurării activității:**

○ mun. Chișinău ○ alte municipii ○ centre raionale

 **02. Perioada de activitate în sfera de producere și comercializare a metalelor prețioase și pietrelor prețioase:**

 ○ 1-2 ani ○ 2-3 ani ○ 3-4 ani ○ 4-5 ani

 ○ 5-6 ani ○ 6-7 ani ○ peste 7 ani

 **03. Vă rugăm să apreciați serviciile noastre sub următoarele aspecte: de calitate și termenul de prestare a serviciilor.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tip serviciu** | **Foarte bine** | **Bine** | **Satisfăcător** | **Nesatisfăcător** |
| Probarea și marcarea bijuteriilor și articolelor de uz casnic din metale prețioase |  |  |  |  |
| Expertizarea articolelor, determinarea veridicității și calității mărcii de stat și a semnelor nominale personale |  |  |  |  |
| Efectuarea analizelor |  |  |  |  |
| Prepararea reactivelor pentru probare |  |  |  |  |
| Înregistrarea semnelor nominale personale |  |  |  |  |
| Diagnosticarea pietrelor prețioase și semiprețioase |  |  |  |  |
| Evaluarea |  |  |  |  |

 **04. Cît timp ați petrecut la CSSM pentru a beneficia de servicii:**

 ○ 0-1 ore ○ 1-2 ore ○ 2-4 ore ○ 4-6 ore

 **05. Cît timp vi s-a reținut marfa la CSSM peste termenul stabilit pentru a beneficia de servicii:**

 ○ 0-1 zile ○1-2 zile ○ 2-5 zile ○ mai mult de 5 zile

 **06. Cît de des sunteți nevoit să veniți la CSSM în interes de serviciu:**

 ○ 2-3 ori pe săptămînă ○ 1 dată pe săptămînă

 ○ mai rar de 1 dată pe lună ○ 1-2 ori pe lună

 **07. Cît de satisfăcuți sunteți de nivelul de instruire (competență) a angajaților CSSM:**

 ○ Satisfăcuți ○ Puțin satisfăcuți ○ Nesatisfăcuți

**08. Cum apreciați nivelul de politețe a angajaților CSSM:**

 ○ Politicoși ○ Indiferenți ○ Nepoliticoși

 **09. În cazul în care solicitați o consultație din partea unui angajat a CSSM, cît de utile sunt răspunsurile oferite de acesta în soluționarea problemei DVS:**

 ○ Foarte utile ○Utile ○ Puțin utile ○ Inutile

 **10. Ce măsuri ar fi binevenite pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor oferite de CSSM:**

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

 **11. Ce noi tipuri de servicii doriți să fie prestate de CSSM:**

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

 **12. Cît de des accesați pagina Web oficială a CSSM** [**http://www.cssm.md**](http://www.cssm.md)

 ○ Deseori în interes de serviciu ○ Rar ○ Foarte rar

 ○ Nu cunosc nimic despre acest subiect

 **13. Credeți că v-a fi utilă perfectarea și transmiterea întrebărilor pe problemele apărute în format electronic la CSSM?**

 ○ Da ○ Nu

 **14. Cît de utilă este informația plasată pe pagina Web** [**http://www.cssm.md**](http://www.cssm.md)

 ○ Foarte utilă ○ Utilă ○ Puțin utilă ○ Inutilă

 **15. Cum apreciați calitatea instruirii oferite de către CSSM (seminare, ateliere de lucru, mese rotunde):**

 ○ Foarte bună ○ Bună ○ Satisfăcătoare ○ Nesatisfăcătoare

 *Pentru orice întrebare la acest chestionar, Vă rugăm să ne contactați la tel.: 022-24-22-54, 022-24-43-83. O să fim bucuroși să Vă oferim orice informație adițională, pentru a facilita obținerea unei opinii relevante și obiective.*

***Vă mulțumim!***