

ОПРОС РАБОТОДАТЕЛЕЙ

Впечатление от взаимодействия с ЦЗН

Уважаемый клиент, пожалуйста, прочтите это перед прохождением опроса!

Мы стараемся стать лучше для Вас: оптимизировать наши услуги сервисы, делать комфортным Ваше пребывание в ЦЗН, изучать и совершенствовать каналы взаимодействия с Вами.

Пожалуйста, уделите нам не более 10 минут, чтобы пройти опрос по итогам Вашего посещения ЦЗН.

Большинство вопросов подразумевают оценку согласия с утверждением, где 10 – полностью согласен, 0 – абсолютно не согласен.

Для изучения Вашего впечатления от взаимодействия с ЦЗН мы подготовили 15 вопросов, но в конце анкеты мы попросим Вас немного рассказать о себе – так мы сможем Вас лучше узнать и ориентироваться в своей работе на Ваши потребности и пожелания.

▶ 1. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Обращение в ЦЗН было полезным для моей организации / организации, в которой я работаю»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

▶ 2. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Мое пребывание в ЦЗН было комфортным»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

▶ 3. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Мне было легко добраться до ЦЗН»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

▶ 4. Есть ли у Вас личный, закреплённый за Вами консультант (куратор)?»

Да Не знаю Нет

▶ 5. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Обстоятельства, важные для моей организации, были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Опросный лист (лист 2)

▶ 6. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

▶ 7. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Внешний вид сотрудников ЦЗН соответствует деловому стилю»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

▶ 8. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Мне, как представителю организации, было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и пр.)»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

▶ 9. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«В ЦЗН быстро и оперативно реагируют на обращения организации, в которой я работаю»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

▶ 10. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Сотрудники ЦЗН обладают высоким уровнем профессиональных знаний для оказания услуг и сервисов в сфере занятости»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

▶ 11. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Сотрудники ЦЗН обладают хорошими коммуникативными навыками (проявление чуткости, внимательности и т.д.)»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Опросный лист (лист 3)

- ▶ 12. Приходилось ли Вам обращаться к руководству ЦЗН?

Если «да», то в какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Руководство ЦЗН готово идти навстречу для решения моего вопроса»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ▶ 13. Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?

Если «да», то в какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Функционал предварительной записи в ЦЗН удобен и прост для меня»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ▶ 14. Какой канал взаимодействия является для Вас наиболее удобным (*офис ЦЗН, контакт-центр, социальные сети ЦЗН, сайт СЗН и т.д.*)?

- Очное посещение ЦЗН
 Сайт СЗН
 Социальные сети ЦЗН
 Контакт-центр ЦЗН
 Другое (впишите)

- ▶ 15. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Информация о ЦЗН, его услугах и сервисах сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме

-в офисе ЦЗН

-на сайте СЗН

-в социальных сетях

-через контакт-центр»

Если Вы не использовали определенные каналы взаимодействия, просто оставьте соответствующую шкалу незаполненной

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Если мы что-то упустили или у Вас есть пожелания и предложения, пожалуйста, напишите их ниже:

Пожалуйста, расскажите нам немного о себе на следующих страницах

Социально-демографический блок

Пожалуйста, уделите нам еще минуту, чтобы мы лучше Вас понимали

1. Форма собственности организации, в которой Вы работаете

- Государственная / муниципальная
- Смешанная российская (государственно-частная)
- Частная российская
- Совместная российская и иностранная
- Иностранная
- Другое (впишите)

2. Общее количество работников на Вашем предприятии

- До 15 человек
- От 16 до 100 человек
- От 101 до 250 человек
- Более 250 человек

3. Относится ли что-то из нижеперечисленного к вашей компании

- Высокая текучесть кадров
- Высокая сезонная потребность в персонале
- Тенденция к сокращению численности персонала
- Риск ликвидации обособленных подразделений или предприятия в целом
- Ничего из перечисленного

**Благодарим Вас за уделенное время!
Ваши ответы помогут нам выбрать правильное направление в работе над улучшением качества предоставления услуг и сервисов.**