

# ОПРОС

## 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:  
**«Я считаю свое обращение в ЦЗН полезным»**

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:  
**«Мои личные обстоятельства 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 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 мои обращения»**

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 (вписать в строку)

▶ 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 полминуты, чтобы мы лучше Вас понимали

## 1. Ваш пол

Мужчина

Женщина

## 2. Сколько Вам полных лет

- Младше 18 лет
- 18 – 19 лет
- 20 – 29 лет
- 30 – 39 лет
- 40 – 49 лет
- 50 – 59 лет
- 60 – 69 лет
- 70 лет и старше

## 3. Относите ли Вы себя к одной из следующих категорий граждан

- Граждане предпенсионного возраста
- Пенсионеры
- Инвалиды
- Дети-сироты
- Уволенные по сокращению штатов или ликвидации организации
- Выпускники школ
- Выпускники средне-профессиональных и высших учебных заведений
- Женщины с детьми от 0 до 6 лет
- Не работающие более года
- Не отношусь ни к одной из перечисленных категорий граждан

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