**Анкета для выявления клиентских показателей эффективности**

**работы ЦЗН**

**1. Оцените доступность центра занятости населения**

**1.1.** Удобно добираться от остановки общественного транспорта

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Неудобно*  |  |  |  | *Удобно* |

**1.2.** Указатели, вывески, наружная реклама определяют ЦЗН в пространстве

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Неудобно*  |  |  |  | *Удобно* |

**1.3.** Оборудованы места для парковки автомобиля

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Неудобно*  |  |  |  | *Удобно* |

**1.4.** Доступная среда на входе в здание и в помещениях для самостоятельного перемещения

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Неудобно*  |  |  |  | *Удобно* |

**1.5.** Наличие комфортной зоны ожидания

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Неудобно*  |  |  |  | *Удобно* |

**1.6.** Наличие сектора цифровых сервисов для самостоятельной работы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Неудобно*  |  |  |  | *Удобно* |

**1.7.** Наличие администратора на входе / консультантов в функциональных зонах

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Неудобно*  |  |  |  | *Удобно* |

**1.8.** Удобный график работы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Неудобно*  |  |  |  | *Удобно* |

**1.9.** Предоставление услуг по принципу «одного окна» (наличие межведомственного взаимодействия)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Неудобно*  |  |  |  | *Удобно* |

**1.10.** Время ожидания предоставления услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Неудобно*  |  |  |  | *Удобно* |

**1.11.** Доступность и полнота информации, размещенной в центре занятости

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Неудобно*  |  |  |  | *Удобно* |

**2. Оцените качества сотрудников центра занятости**

**2.1.** Вежливость и доброжелательность

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Плохо* |  |  |  | *Отлично* |

**2.2.** Внимательность и участие в решении вопроса клиента

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Плохо* |  |  |  | *Отлично* |

**2.3.** Компетентность и профессионализм

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Плохо* |  |  |  | *Отлично* |

**2.4.** Доступность и полнота информации, предоставляемой специалистом центра занятости клиенту

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Плохо* |  |  |  | *Отлично* |

**2.5.** Узнаваемость сотрудников центра занятости, их внешний вид

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Плохо* |  |  |  | *Отлично* |

**2.6.** Какие качества и ценности должны быть у специалиста центра занятости? *(выбрать несколько)*

Коммуникабельность (общительность)

Вежливость

Внимательность

Доброжелательность

Сочувствие

Аккуратность

Профессионализм

Пунктуальность

Внешний вид

Эрудированность

**3. Оцените Ваши впечатления (ощущения) от посещения центра занятости**

**3.1.** Оправдались ли Ваши ожидания от центра занятости

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Плохо* |  |  |  | *Отлично* |

**3.2.** Порекомендуете ли Вы воспользоваться услугами центра занятости Вашим родственникам или знакомым?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 |  |
| *Нет*  |  |  |  | *Да* |

**3.3.** Что Вам нравится в центре занятости (напишите)

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

**3.4.** Что Вам не нравится в центре занятости (напишите)

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

**3.5.** Что бы Вы предложили изменить в организации работы центра занятости (напишите)

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