

## Skoro jest tak dobrze, to dlaczego jest źle

Kategoria: Polityka Społeczna

Opublikowano: sobota, 07, styczeń 2017 12:30

Tadeusz Narkun

Odsłony: 912

---

Ponad 80 proc. klientów jest zadowolonych z osobistego kontaktu z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych, doceniając fachowość oraz życzliwość pracowników ZUS – to wynik najnowszego badania PBS.

Badanie satysfakcji klientów z obsługi w ZUS prowadzone jest metodą wywiadu telefonicznego od lipca 2015 r. Dotychczas przeprowadzono trzy tego typu badania, każde na grupie 10 tys. osób w podziale: 3 tys. ubezpieczonych, 3 tys. świadczeniobiorców i 4 tys. przedsiębiorców. W najnowszym, przeprowadzonym w ostatnim kwartale ubiegłego roku – nastąpił zauważalny wzrost zadowolenia z bezpośredniej obsługi w placówkach Zakładu.

W porównaniu z poprzednim badaniem pozytywną ocenę zadeklarowało 6 proc. więcej ankietowanych. Usatysfakcjonowanych z obsługi na salach obsługi klienta jest obecnie 83 proc. ankietowanych. Aż 90 proc. badanych doceniło warunki lokalowe w jakich odbywa się obsługa klientów w ZUS, 86 proc. pozytywnie ocenia uprzejmość i życzliwość pracowników, 82 proc. uznało, że informacje są przekazywane klientom w sposób zrozumiały, tyle samo oceniło obsługę w ZUS jako skuteczną. Blisko 90 proc. ankietowanych wyraziło zadowolenie z czasu w jakim byli obsłużeni.

Niezmiennie wysoko, w badaniach PBS oceniane są materiały informacyjne przygotowywane z myślą o klientach ZUS. W kolejnych trzech badaniach, 78 proc. ankietowanych uznało je za wartościowe i profesjonalnie przygotowane. Niewiele mniejsze grono badanych (73 proc.) pozytywnie ocenia jakość i sposób prezentacji informacji na stronie internetowej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. W porównaniu z wcześniejszym badaniem, o 5 proc., do 69 proc. wzrosła liczba osób zadowolonych z obsługi świadczonej przez Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS. Z kolei obsługę przez Platformę Usług Elektronicznych dobrze ocenia już 67 proc. ankietowanych, o 4 proc. więcej niż w poprzednich dwóch etapach badań.

W podsumowującym pytaniu, o zmianę w jakości obsługi w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, aż 41 proc. ankietowanych odpowiedziało, że się poprawiła. Najlepszą ocenę w tym względzie mieli przedsiębiorcy (56 proc.), a zaraz po nich świadczeniobiorcy (45 proc.). Jedynie wśród grupy ubezpieczonych, która najrzadziej korzysta z usług ZUS, opinia pozostała na niezmiennym poziomie.

*Źródło: mpips.gov.pl*