**Форма анкеты для опроса граждан**

**Ваш возраст \***

до 25 лет

26-40 лет

41-60 лет

старше 60 лет

**Ваш пол \***

Мужской

Женский

1. Видели ли Вы информационные стенды о деятельности Академии при ее посещении?

Да, видел

Нет, не видел (переход к вопросу 3)

Затрудняюсь ответить

2. Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:



3. Пользовались ли Вы официальной страничкой Академии на сайте Российского университета транспорта?

Да, пользовался

Нет, не пользовался (переход к вопросу 5)

4. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?

Удовлетворен

Скорее удовлетворен

Скорее не удовлетворен

Не удовлетворен

Затрудняюсь ответить

Если оценка «не удовлетворен» или «скорее не удовлетворен» - укажите, пожалуйста, причину:



5. Насколько комфортным для Вас является получение образовательных услуг в организации?

Комфортным

Скорее комфортным

Скорее не комфортным

Не комфортным

Затрудняюсь ответить

Если оценка «не комфортно» или «скорее не комфортно» -укажите, пожалуйста, причину:



6. Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?

Да

Нет (переход к вопросу 8)

7. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:



8. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:



9. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают образовательные услуги?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:



10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение удаленной консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы», онлайн анкета для опроса граждан на сайте и т.п.)?

Да, пользовался

Нет, не пользовался (переход к вопросу 12)

11. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:



12. При посещении организации, насколько просто Вам было ориентироваться внутри (обеспечена ли навигация внутри организации – наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло и пр.)?

Просто

Скорее просто

Скорее сложно

Сложно

Затрудняюсь ответить

Если оценка «сложно» или «скорее сложно» - укажите, пожалуйста, причину:



13. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:



14. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?

Очень хорошо

Хорошо

Плохо

Очень плохо

Затрудняюсь ответить

Если оценка «плохо» или «очень плохо» - укажите, пожалуйста, причину:



15. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

Да

Нет

Затрудняюсь ответить

16. Что Вы могли бы предложить для улучшения условий оказания услуг в данной организации?



17. В случае, если Вы заинтересованы предоставить более подробную информацию о качестве условий оказания услуг в данной организации, Вы можете указать Ваши имя и контактную информацию (способ, по которому удобнее с Вами связаться).