



Превосходное обслуживание клиентов — главная цель Департамента автотранспорта (Department of Motor Vehicles, DMV). Каждый раз, обращаясь к нам лично или по телефону, вы должны получить вежливое, эффективное и пунктуальное обслуживание.

### Для чего нам нужно знать ваше мнение?

- Чтобы составить более полное представление о **вашем** опыте взаимодействия с DMV.
- Чтобы поделиться **вашим** опытом с людьми, которые **вас** обслуживают.
- Чтобы сосредоточить усилия на самых важных аспектах, которые помогут нам более эффективно обслужить **вас** в следующий раз.

Пожалуйста, запомните нижеприведенные советы — они помогут вам при очередном обращении в DMV.

- Посетите веб-сайт DMV по адресу [www.dmv.ca.gov](http://www.dmv.ca.gov), чтобы записаться на прием, совершить операцию и получить доступ к информации и публикациям DMV, включая справочник водителя и различные бланки.
- Обратитесь в наши телефонные службы, позвонив по номеру **1-800-777-0133**. Воспользовавшись нашей автоматизированной телефонной системой, вы сможете совершить целый ряд операций или сделать запрос на получение типовых документов (включая справочник водителя), которые мы вышлем вам совершенно бесплатно.
- Зарегистрировать свое транспортное средство можно несколькими способами: через Интернет с помощью мобильного приложения DMV Now; по почте США; с помощью автоматизированной телефонной системы; в одном из наших терминалов самообслуживания (SST) либо через одного из наших бизнес-партнеров (например, Американскую автомобильную ассоциацию, AAA).
- Продлить водительское удостоверение также можно несколькими способами: через Интернет, по почте или с помощью автоматизированной телефонной системы, если в уведомлении о продлении сказано, что вы имеете на это право.

Пожалуйста, **отделите прилагаемую анкету** по линии отреза и опустите в почтовый ящик экспресс-службы DMV (в одном из наших офисов) либо в ящик почты США (обратная отправка оплачена, никакие почтовые сборы не взимаются).

**Обратите внимание:** если вы хотите, чтобы мы связались с вами, либо желаете подробно рассказать о своем опыте, **не** указывайте никакой важной идентифицирующей информации — например, номер водительского удостоверения, номер социального страхования или данные кредитной карты. Благодарим вас!

ЛИНИЯ ОТРЕЗА

## Карта обратной связи с клиентом

Дата визита \_\_\_\_\_

**Внесите всю информацию ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ.**

Время визита \_\_\_\_\_

- Насколько вы удовлетворены своим опытом взаимодействия с DMV? **(Поставьте ✓ в поле ниже.)**



Абсолютно не удовлетворен (-a)	В целом не удовлетворен (-a)	Не удовлетворен (-a)	Не решил (-a)	Удовлетворен (-a)	В целом удовлетворен (-a)	Абсолютно удовлетворен (-a)
--------------------------------	------------------------------	----------------------	---------------	-------------------	---------------------------	-----------------------------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

- Какой офис вы посетили? **(Укажите город)** \_\_\_\_\_

- Какова была причина вашего визита? **(Отметьте знаком ✓ все нужные поля)**

<input type="checkbox"/> Удостоверение личности	<input type="checkbox"/> Экзамен по вождению
<input type="checkbox"/> Водительское удостоверение	<input type="checkbox"/> Другое _____
<input type="checkbox"/> Регистрация транспортного средства	

- Записывались ли вы на прием?  Да или  Нет
- Удалось ли вам сделать то, что вы намеревались?  Да или  Нет
- Укажите степень своего удовлетворения. **(Поставьте ✓ в поле ниже)**



Абсолютно не удовлетворен (-a)	В целом не удовлетворен (-a)	Не удовлетворен (-a)	Не решил (-a)	Удовлетворен (-a)	В целом удовлетворен (-a)	Абсолютно удовлетворен (-a)
--------------------------------	------------------------------	----------------------	---------------	-------------------	---------------------------	-----------------------------

Время ожидания	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Обслуживание сотрудниками DMV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Предоставленная информация	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Состояние здания (объектов)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-----------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

- Как вы оцениваете свой опыт? **(Поставьте ✓ в соответствующем поле)**

😊 ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ или  😞 ОТРИЦАТЕЛЬНЫЙ

Имя сотрудника или претензия (дополнительное место — на обороте формы): \_\_\_\_\_

- Если вы хотите, чтобы мы связались с вами, **ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ** укажите свое ИМЯ и АДРЕС, НОМЕР ТЕЛЕФОНА либо ЭЛЕКТРОННУЮ ПОЧТУ.