

EL PROPOSITO: Este inspecciona es administrado para *USDA Rural Development-Centralized Servicing Center (CSC)* en el *St. Louis* cuando la parte de *USDA's* los esfuerzos progresivos mejoran la calidad de su servicio. Este inspecciona tomará sólo diez minutos completos. Complazca vuelva su completo inspecciona en el encerró sobre de franqueo-pagó a XXXXXXXX .

SU INTIMIDAD: Todas respuestas a este inspecciona será manejado por la firma independiente de estudio de mercado *Philips & Associates, Inc.* La información obtuvo de este inspecciona no será cambiado con ni vendido a ningún terceros.

La marca su contesta como este: ● no como este: ⊗ ⊕ **Para Oficina Utiliza Sólo:** □□□□□□

1) ¿Qué es su nivel general de la satisfacción con el *USDA Rural Development*? [complazca el registro cómo lo satisfizo utiliza un 1 a 7 escala de la tasa donde 1 menos es satisfecho y 7 son la mayoría del satisfizo. La marca el número que la mayoría del empareja de cerca su opinión. Si usted no tiene la experiencia con un artículo, complazca NA de marca.]

	<u>Menos Satisfizo</u>			<u>la mayoría del Satisfizo</u>				NA
	1	2	3	4	5	6	7	
El proceso de obtener su préstamo en su oficina local de <i>USDA</i>	0	0	0	0	0	0	0	0
El servicio progresivo de su préstamo por <i>CSC, St. Louis</i>	0	0	0	0	0	0	0	0

2) Complazca indique cuánto usted "concuerta" o "no conviene" con cada uno del siguiendo las declaraciones relacionaron al servicio PROGRESIVO de su préstamo por el *Centralized Servicing Center* en el *St. Louis*. [la tasa cada artículo debajo de utilizar un 1 a 7 escala de la tasa donde 1 significa que usted no conviene totalmente y 7 significan que usted concuerta totalmente. Si usted no tiene la experiencia con un artículo, complazca NA de marca.]

	<u>No Convenza totalmente</u>			<u>Concuerta Totalmente</u>				NA
	1	2	3	4	5	6	7	
Los Pagos de la hipoteca								
El poste de pagos de hipoteca en una manera oportuna	0	0	0	0	0	0	0	0
El poste de pagos de hipoteca correctamente	0	0	0	0	0	0	0	0
Las opciones útiles del pago (<i>Pay-by-phone, MoneyGram, WU QuickCollect</i>)	0	0	0	0	0	0	0	0
El Estado de cuenta mensual								
Llega cuándo yo lo espero	0	0	0	0	0	0	0	0
Tiene toda la información yo necesidad	0	0	0	0	0	0	0	0
Es fácil entiende	0	0	0	0	0	0	0	0
Los Ajustes del pago								
El cambio del pago es explicado claramente en la notificación	0	0	0	0	0	0	0	0
La notificación llega en una manera oportuna	0	0	0	0	0	0	0	0
Los cambios del pago son explicados claramente cuándo yo llamo	0	0	0	0	0	0	0	0
El seguro & los Impuestos (en caución) (Conteste sólo si <i>USDA</i> hace sus pagos para el seguro e impuestos)								
Satisfizo con la información que recibo considerando mi cuenta	0	0	0	0	0	0	0	0
Satisfizo con cómo mi proceso de cuenta de garantía bloqueada	0	0	0	0	0	0	0	0
El Acuerdo de subvención (Conteste sólo si usted tiene un acuerdo de subvención con <i>USDA</i>)								
Recibo paquete de renovación en una manera oportuna	0	0	0	0	0	0	0	0
El paquete de la renovación es fácil entiende	0	0	0	0	0	0	0	0
La documentación que yo me someto es reconocida en una manera oportuna	0	0	0	0	0	0	0	0
Los cambios del pago son comunicados claramente	0	0	0	0	0	0	0	0
Subvención es calculada correctamente	0	0	0	0	0	0	0	0

3) Complazca indique cuánto usted "concuerta" o "no conviene" con cada uno del siguiendo las declaraciones cuándo usted contacta el *CSC* en el *St. Louis*. [complazca la tasa cada artículo en un 1 a 7 escala donde 1 significa que usted no conviene totalmente y 7 significan que usted concuerta totalmente. La marca el número que empareja su opinion, e NA.]

	<u>No Convenza totalmente</u>			<u>Concuerta Totalmente</u>				NA
	1	2	3	4	5	6	7	
El teléfono llama es contestado inmediatamente	0	0	0	0	0	0	0	0
El representante del servicio del cliente es útil	0	0	0	0	0	0	0	0
Los empleados son corteses	0	0	0	0	0	0	0	0
Los empleados son calificados e informado	0	0	0	0	0	0	0	0
Obtengo qué yo necesidad sin un problema	0	0	0	0	0	0	0	0
de 24 horas automatizó la línea de información de cuenta es útil	0	0	0	0	0	0	0	0

En conformidad con la Ley sobre Reducción des los Trámites Burocráticos de 1995, ningún organismo puede realizar o patrocinar, y ninguna persona está obligada a responder a una solicitud de información a menos que la misma esté identificada con un número de control válido de la OMB. El número de control válido de la OMB para esta solicitud de información es 0570-0187. El tiempo necesario para completar esta solicitud de información se estima en un promedio de 10 minutos por respuesta, incluido el tiempo necesario para analizar las instrucciones, realizar la búsqueda en las fuentes de datos existentes, recabar y mantener los datos necesarios y completar y revisar la recolección de información.

4) Durante el pasado 12 meses, su satisfacción con el servicio progresivo de su préstamo por el *Centralized Servicing Center* en el *St. Louis* tiene.... [La MARCA UNO CAJA]

- 0 El aumento 0 Disminuyó 0 Se quedó el Mismo 0 Póngase'T sabe

5) Durante el pasado 12 meses, lo hicieron contacta **Centralized Servicing Center (St. Louis)** con una pregunta o un problema considerando su hipoteca? [La MARCA UNO CAJA]
 Sí No (Sáltese Q6-Q10; vaya a Q11)

6) Cuál del siguiendo las categorías mejor describen el problema más reciente para lo cual usted contactó **Centralized Servicing Center en el St. Louis?** [La MARCA TODO QUE APLICA]

<u>General</u>	<u>Los impuestos y el Seguro</u>	<u>Subvención</u>
<input type="checkbox"/> El Estado de cuenta mensual	<input type="checkbox"/> Los impuestos	<input type="checkbox"/> La Cantidad de subvención
<input type="checkbox"/> La Ayuda del pago	<input type="checkbox"/> El seguro	<input type="checkbox"/> El Pago de subvención
<input type="checkbox"/> Tarde pago	<input type="checkbox"/> El lugar de la cobertura por USDA	
<input type="checkbox"/> El pago del préstamo	<input type="checkbox"/> Inunde el Seguro	<input type="checkbox"/> Otro (El cambio del pago)
<input type="checkbox"/> Documento copias	<input type="checkbox"/> El seguro Reclama	_____
<input type="checkbox"/> El estado anual	<input type="checkbox"/> La prima de seguros	_____
<input type="checkbox"/> El poste del pago	<input type="checkbox"/> El cambio del pago	_____

7) Hizolo cuántas veces contacta **Centralized Servicing Center en el St. Louis** acerca del problema más reciente? [La MARCA UNO CAJA]

Uno Tiempo Dos o tres veces Más de tres veces No sepa

8) Contactó también usted su **oficina local de USDA** acerca del problema más reciente?. [La MARCA UNO CAJA]

Sí No No sepa

El siguiendo las declaraciones aplican al manejando del problema más reciente. Complazca díganos qué sucedió cuándo usted contactó el **Centralized Servicing Center del problema más reciente.** [La marca uno caja para cada declaración]

	<u>Sí</u>	<u>No</u>	<u>No sepa</u>
Usted encontró que el número correcto llama sin un problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usted obtuvo por en el trata primero y no esfera otra vez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Su llama fue manejado sin es deja en suspenso excesivamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usted utilizó el de 24 horas automatizó la línea de información de cuenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usted tuvo no problema que encuentra que la dirección correcta escribe a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las horas del negocio del estado eran convenientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sus preguntas fueron contestadas en una manera oportuna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usted obtuvo qué usted quiso la primera vez que usted llamó	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La correspondencia que usted recibió era entendible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La persona que usted habló con era cortés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La persona que usted habló con fue calificado e informado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La persona que usted habló con comunicó claramente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La persona que usted habló con hizo el todo ayuda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Su problema se fue resuelto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9) En términos generales, cómo satisfizo era usted con el servicio que usted recibió cuándo usted contactó el **CSC en el St. Louis con su problema?** [complazca el registro cómo lo satisfizo utiliza un 1 a 7 escala de la tasa donde 1 menos es satisfecho y 7 son la mayoría del satisfizo. La marca el número que la mayoría del empareja de cerca su opinión. Si usted no tiene ninguna experiencia, complazca NA de marca]

<u>Menos Satisfizo</u>		<u>la mayoría del Satisfizo</u>						
1	2	3	4	5	6	7	NA	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

10) ¿Aproximadamente cuántos años ha tenido usted un préstamo del **USDA Rural Housing Service?** [La MARCA UNO CAJA]

Años de menos de 2 2-5 años 6-10 años 11-15 años Más de 15 años

11) Complazca díganos el nombre del estado que usted reside en:

12) Finalmente, en el espacio debajo de, complazca nos dice uno cosa que el **Centralized Servicing Center en el St. Louis** podría hacer mejora el servicio a usted _____

¡Gracias para completo este inspecciona! Complazca vuelva este en el sobre de franqueo-pagó a XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX .