



EMBASSY OF THE UNITED STATES
MOSCOW • RUSSIA

U.S. Department of State Nonimmigrant Visa Application Satisfaction Survey
Госдепартамент США Анкета для определения качества обслуживания заявителей,
обращающихся за неиммиграционными визами

Просим Вас принять участие в опросе, целью которого является оценка качества обслуживания заявителей при обращении за визой в Консульский отдел посольства США в Москве. Ваши ответы останутся в тайне. Содержащаяся в них информация будет использована исключительно для повышения уровня обслуживания и никак не повлияет на принятие решения о выдаче визы.

We ask that you take a brief survey to assess your experience with the United States consular section at the U.S. Embassy Moscow. Your responses will be kept private and not associated with you or your case. We are only conducting this survey to improve our service.

1. Вы бы предпочли, чтобы принять этот опрос на английском языке или на русском языке?
Would you prefer to take this survey in English or in Russian?

- По-русски
- English

Время заполнения данного опросника займет приблизительно 3 минуты, включая сбор документов, подготовку необходимой информации, ответа на вопрос и проверку информации. Не заполняйте опросник если он не имеет действительного контрольного номера OMB. Комментарии относительно затраченного на заполнение опросника времени и/или рекомендации по его сокращению направляйте по адресу: Department of State, Bureau of Consular Affairs, Attn: Catherine Barry, 600 19th Street, N.W. Washington, DC 20036

Public reporting burden for this collection of information is estimated to average 3 minutes per response, including time required for searching existing data sources, gathering the necessary documentation, providing the information and/or documents required, and reviewing the final collection. You do not have to supply this information unless this collection displays a currently valid OMB control number. If you have comments on the accuracy of this burden estimate and/or recommendations for reducing it, please send them to: Department of State, Bureau of Consular Affairs, ATTN: Catherine Barry, 600 19th Street, N.W., Washington, DC 20036.

OMB No: 1405-0193; OMB №1405-0193

Expiration Date: 7/31/2017; Действительна до: 31/07/2017



EMBASSY OF THE UNITED STATES
MOSCOW • RUSSIA

U.S. Department of State Nonimmigrant Visa Application Satisfaction Survey
Госдепартамент США Анкета для определения качества обслуживания заявителей,
обращающихся за неиммиграционными визами

2. How did you obtain information to prepare for your appointment? Check all that apply.

| | | | If used, was this source helpful? | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| | Yes | No | Yes | No |
| Family member or friend | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Attorney/notary | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Travel agent | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| U.S. Department of State website (travel.state.gov) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Embassy Moscow website in English (http://moscow.usembassy.gov/) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Embassy Moscow website in Russian | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Embassy Moscow by phone or email in English | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Embassy Moscow by phone or email in Russian | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ustraveldocs.com | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| usvisa-info.com | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Social media (e.g., Facebook, Twitter) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Other (please specify)

3. If you used the U.S. Embassy Moscow, ustraveldocs.com, or usvisa-info.com website, were instructions and requirements well-defined?

- Yes
- No
- I did not use a website.

4. Prior to your appointment, which of the following would you have liked to receive additional information about?

- What to expect at the appointment (i.e., the security process, waiting room experience, parking, appointment time and duration)
- Prohibited items that are not allowed in the Consular Section at U.S. Embassy Moscow
- Supporting documentation required
- Information on how to change appointment time
- Document delivery service

5. Were you satisfied with the fee payment instructions?

- Yes, they were sufficient
- No, I needed more information
- No, they were confusing
- Other (please specify)

6. Were you satisfied with the fee payment options?

- Yes, they were sufficient.
- No, they were not sufficient.
- Other (please specify)

7. Did you receive an appointment for a time and date within three weeks?

- Yes
- No, needed an earlier appointment date, and one was not available
- No, other (please specify)

8. Was it difficult for you to schedule or reschedule your appointment? Please indicate why and check all that apply.

- The scheduling or rescheduling process was confusing.
- I do not have access to or use the internet.
- Other (please specify)

9. Please rate your visit to Embassy Moscow.

| | Excellent | Satisfactory | Needs Improvement |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Courtesy of the security guards | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Courtesy of the consular staff | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Answers to your questions | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Explanation regarding your case | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Cleanliness and comfort of the waiting area | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Duration of wait time for the interview | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Other (please specify)

10. Were you satisfied with the options for document delivery?

- Yes, they were sufficient
- No, they were inconvenient
- No, I needed more options
- Not applicable, I did not use document delivery or it was not an option
- Other (please specify)

11. Please use the space below for any additional suggestions on what we could improve.

Public reporting burden for this collection of information is estimated to average 3 minutes per response, including time required for searching existing data sources, gathering the necessary documentation, providing the information and/or documents required, and reviewing the final collection. You do not have to supply this information unless this collection displays a currently valid OMB control number. If you have comments on the accuracy of this burden estimate and/or recommendations for reducing it, please send them to: Department of State, Bureau of Consular Affairs, ATTN: Catherine Barry, 600 19th Street, N.W., Washington, DC 20036.

OMB No: 1405-0193
Expiration Date: 7/31/2017



**U.S. Department of State Nonimmigrant Visa Application Satisfaction Survey
Госдепартамент США Анкета для определения качества обслуживания заявителей,
обращающихся за неиммиграционными визами**

Thank you for participating in this customer service survey. If you have any questions about this survey, feel free to contact us at MoscowVisaSurvey@state.gov.

Public reporting burden for this collection of information is estimated to average 3 minutes per response, including time required for searching existing data sources, gathering the necessary documentation, providing the information and/or documents required, and reviewing the final collection. You do not have to supply this information unless this collection displays a currently valid OMB control number. If you have comments on the accuracy of this burden estimate and/or recommendations for reducing it, please send them to: Department of State, Bureau of Consular Affairs, ATTN: Catherine Barry, 600 19th Street, N.W., Washington, DC 20036.

OMB No: 1405-0193
Expiration Date: 7/31/2017



**U.S. Department of State Nonimmigrant Visa Application Satisfaction Survey
Госдепартамент США Анкета для определения качества обслуживания заявителей,
обращающихся за неиммиграционными визами**

**Анкета для определения качества обслуживания заявителей, обращающихся за
неиммиграционными визами**

12. Где Вы получили информацию о том, как подготовиться к собеседованию? Отметьте все источники получения информации.

| | | | Был ли данный источник полезен? (если использовался) | Был ли данный источник полезен? (если использовался) |
|---|-----------------------|-----------------------|--|--|
| | ДА | НЕТ | ДА | НЕТ |
| Член семьи или друг | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Юрист или нотариус | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Сотрудник туристического агентства | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Сайт Госдепартамента (travel.state.gov) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Посольство США англоязычная версия сайта (http://moscow.usembassy.gov/index.html) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Посольство США русскоязычная версия сайта | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Посольство США по телефону или e-mail по-английски | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Посольство США телефону или e-mail по-русски | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ustraveldocs.com | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| usvisa-info.com | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Средства массовой информации (Facebook, Twitter) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

13. Получили ли Вы четкие инструкции и информацию о требованиях к процедуре обращения за визой при обращении за помощью посольство США, сайтами ustraveldocs.com или usvisa-info.com?

- Да
- Нет
- Я не пользовался информацией сайтов

14. Получили ли Вы четкие инструкции и информацию о требованиях к процедуре обращения за визой при обращении за помощью Посольство США, сайтами ustraveldocs.com или usvisa-info.com?

- Да
- Нет
- Я не пользовался информацией сайтов

15. Какой дополнительной информацией Вы хотели бы владеть до наступления дня собеседования ?

- Что ожидать на собеседовании (при прохождении контроля безопасности, в зале ожидания , на парковке, относительно времени собеседования и его продолжительности)
- Относительно предметов, которые запрещено вносить в Посольство США
- Относительно требуемых дополнительных документов
- Относительно информации о том, как изменить время собеседования
- Относительно услуг службы доставки документов
- Другая информация

16. Достаточно ли четкими Вы считаете инструкции по оплате консульского сбора?

- Да, достаточно четкие
- Нет, мне нужно больше информации
- Нет, они неясные
- Другое

17. Вас устроили варианты оплаты консульского сбора?

- Да
- Нет, они неудобны No, they were inconvenient
- Другое

18. Было ли Ваше собеседование назначено на дату в рамках трёх недель с момента назначения?

- Да
- Нет, мне нужна была более ранняя дата, но назначить собеседование на нее оказалось невозможным
- Нет, другое

19. Если Вам было трудно назначить/переназначить собеседование, объясните причину, выбрав варианты ответов.

- Процедура назначения/ переназначения собеседования неясная.
- У меня нет доступа к интернету/не умею пользоваться интернетом.
- Другое

20. Оцените Ваш визит в Посольство США.

| | Отлично | Удовлетворительно | Требует улучшения |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Поведение сотрудников Службы безопасности | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Поведение сотрудников Консульского отдела | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ответы на Ваши вопросы | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Объяснение по поводу Вашего дела | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Чистота и комфорт в залах ожидания | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Продолжительность ожидания собеседования | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

21. Остались ли Вы довольны предложенными вариантами доставки документов ?

- Да,
- Нет, они неудобны
- Нет, хотелось бы иметь больше вариантов доставки
- Не относится, я не пользовался доставкой/не рассматривал вариант доставки
- Другое

22. Дополнительные предложения и пожелания относительно улучшения качества обслуживания.

Время заполнения данного опросника займет приблизительно 3 минуты, включая сбор документов, подготовку необходимой информации, ответа на вопрос и проверку информации. Не заполняйте опросник если он не имеет действительного контрольного номера OMB. Комментарии относительно затраченного на заполнение опросника времени и/или рекомендации о его сокращении направляйте по адресу: Department of State, Bureau of Consular Affairs, Attn: Catherine Barry, 600 19th Street, N.W. Washington, DC 20036

OMB №1405-0193

Действительна до: 31/07/2017



EMBASSY OF THE UNITED STATES
MOSCOW • RUSSIA

U.S. Department of State Nonimmigrant Visa Application Satisfaction Survey
Госдепартамент США Анкета для определения качества обслуживания заявителей,
обращающихся за неиммиграционными визами

Спасибо за участие в заполнении опросника. Если в процессе заполнения у Вас возникли вопросы, Вы можете написать нам на MoscowVisaSurvey@state.gov

Время заполнения данного опросника займет приблизительно 3 минуты, включая сбор документов, подготовку необходимой информации, ответа на вопрос и проверку информации. Не заполняйте опросник если он не имеет действительного контрольного номера OMB. Комментарии относительно затраченного на заполнение опросника времени и/или рекомендации о его сокращении направляйте по адресу: Department of State, Bureau of Consular Affairs, Attn: Catherine Barry, 600 19th Street, N.W. Washington, DC 20036

OMB №1405-0193

Действительна до: 31/07/2017