**Протокол глубинного интервью**

|  |
| --- |
| **1. Общие сведения** |
| Наименование услуги: |
| Дата проведения исследования | чч.мм.гггг | чч.мм.гггг | чч.мм.гггг |
| **2. Характеристика респондента** | **Респондент 1**: пол, возраст, район, сфера деятельности | **Респондент 2**: пол, возраст, район, сфера деятельности | **Респондент 3**: пол, возраст, район, сфера деятельности |
| **3. Результаты исследования** |
| 1. Возникновение потребности
 |  |  |  |
| 2. Поиск информации |  |  |  |
| 3. Выбор способа подачи заявления |  |  |  |
| 4. Запись на прием в ведомство |  |  |  |
| 5. Подготовка документов |  |  |  |
| 6. Дорога до ведомства |  |  |  |
| 7. Ожидание приема |  |  |  |
| 8. Консультация со специалистом  |  |  |  |
| 9. Получении информации о решении предоставления услуги |  |  |  |
| 10. Предоставление обратной связи о качестве |  |  |  |
| **4. Метрики** |  |  |  |
| **5. Рекомендации** |  |  |  |