|  |  |
| --- | --- |
| ***Afbeelding met tekst  Automatisch gegenereerde beschrijving*** | ***Direction Contrôle de la navigation******Service Suivi des Bateaux******Posthoflei 5, B - 2600 Berchem******e - mail: stcw95@mobilit.fgov.be*** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Enquête « Délivrance des brevets de qualification maritime** **STCW – (Marins) »** | **F07-V08** |
| **02.2021** |

**Pourquoi une enquête?** Nous essayons constamment d’améliorer notre service. C’est la raison pour laquelle nous souhaitons connaître votre avis.

|  |
| --- |
| **Données personnelles (facultatif \*)** |
| Nom |       |
| E-mail \*  |       |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Comment remplir le formulaire?*** *Donnez des points de 1 à 10 sur les critères mentionnés ci-dessous. Si une question n’est pas applicable à votre cas ou si vous n’avez pas d’expérience en la matière, veuillez ne pas y répondre* | *score* |
| 1. Le contact téléphonique (lorsque vous appelez pour un rendez-vous ou pour des renseignements)
 |    |
| 1. L’accueil par le personnel (politesse, amabilité, serviabilité)
 |    |
| 1. Le temps d’attente au guichet
 |    |
| 1. La clarté de la procédure, de la méthode de travail
 |    |
| 1. La clarté des formulaires utilisés
 |    |
| 1. La compétence du personnel (information claire et précise)
 |    |
| 1. La durée de traitement d’un dossier
 |    |
| 1. L’exactitude du contenu des documents délivrés
 |    |
| **Quelle est votre appréciation globale** sur le service responsable pour la délivrance des brevets de qualification maritime ? |    |

*Si vous avez des remarques, veuillez les* mentionner *ci-après.*

|  |
| --- |
| Critères  |
| [ ]  | 1. Le contact téléphonique (lorsque vous appelez pour un rendez-vous ou pour des renseignements.
 |
| [ ]  | 1. le temps d’attente au guichet
 |
| [ ]  | 1. L’accueil par le personnel (politesse, amabilité, serviabilité)
 |
| [ ]  | 1. La compétence du personnel (connaissance des règles et procédures).
 |
| [ ]  | 1. La clarté de la procédure utilisé.
 |
| [ ]  | 1. La clarté des formulaires utilisés.
 |
| [ ]  | 1. La durée de traitement d’un dossier.
 |
| [ ]  | 1. L’exactitude du contenu des documents délivrés.
 |
| [ ]  | 1. L’utilisation du logiciel « STCW-on-Web » (demande on-line) Autre
 |
| [ ]  | 1. la clarté de l’information et réponses
 |
| [ ]  | 1. Autre
 |
| **Votre commentaire**  |
|       |

Vous pouvez renvoyer le formulaire rempli par courriel ou à l’adresse mentionnée à la première page.

Merci de votre collaboration.