|  |  |
| --- | --- |
| ***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.