|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2-09-2**  **АНКЕТА ОПИТУВАННЯ**  **ЩОДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ** | | | | | | | |
| **з метою моніторингу діяльності Регістру судноплавства України  пропонуємо заповнити анкету**  ***Нам важлива Ваша думка*** | | | | | | | |
| Вид послуги | * Розгляд і схвалення проєктів суден та плавучих споруд * Технічний нагляд за суднами * Технічний нагляд за малими суднами * Технічний нагляд за контейнерами * Технічний нагляд за ГТС та промірними роботами * Визнання підприємств та акредитація випробувальних лабораторій * Сертифікація матеріалів та виробів * Сертифікація систем менеджменту/управління * Сертифікація на відповідність КПМС * Сертифікація систем управління безпекою та охорони суден * Інше (вказати) | | | | | | |
| **Будь-ласка, оцініть діяльність Регістру, зробивши відмітку у відповідному полі** *(1 – погано, 2 – задовільно, 3 – добре)* | | | | | | | |
|  | ***1*1** | **22** | | **33** | **Ваш коментар:** | | |
| Функціональність і зручність інтернет-сайту |  |  | |  |  | | |
| Достатність інформації з видів послуг |  |  | |  |  | | |
| Зручність роботи з Правилами, Керівництвами та іншими нормативними документами |  |  | |  |  | | |
| Задоволеність якістю наданої послуги |  |  | |  |  | | |
| Відповідність якості наданої послуги її вартості |  |  | |  |  | | |
| Оперативність надання інформації, надання послуги, прийняття рішень |  |  | |  |  | | |
| Кваліфікація і компетентність працівників |  |  | |  |  | | |
| Чи доводилося Вам стикатися у Регістрі з ситуаціями, які були створені з метою отримання від Вас незаконної винагороду |  | |  | |  | | |
| Так | | Ні | |
| Як змінилася Ваша думка про Регістр  за час / після співпраці з нами |  | | | | |  |  |
| Змінилася на гірше | | | | | Без змін | Змінилася на краще |
| Основні причини, через які ви користуєтесь послугами Регістру | * Рівень технічних послуг * Давні стосунки * Лояльність персоналу Регістру * Прозорість правил і норм Регістру * Співвідношення ціна—якість послуги * Немає вибору * Інше (вказати) | | | | | | |
| Які інформаційні та консалтингові послуги Ви отримуєте та які бажали б отримати додатково (циркулярні листи, повідомлення про зміни документів Регістру, автоматичну розсилку у разі змін нормативно-правової бази, зміни щодо державного регулювання тощо) |  | | | | | | |
| Які додаткові послуги необхідні для задоволення Ваших потреб та потреб клієнтів Регістру |  | | | | | | |
| Які дії Регістру можуть призвести до Вашої відмови від послуг та співпраці з Регістром |  | | | | | | |
| **Якщо Ви бажаєте отримати офіційну відповідь Регістру на вказану в полі «Ваш коментар» претензію/скаргу, заповніть, будь-ласка, поля: \*** | | | | | | | |
| **Назва організації / підприємства** |  | | | | | | |
| **Прізвище, ім’я, по батькові** |  | | | | | | |
| **Посада** |  | | | | | | |
| **тел./факс** |  | | | | | | |
| **E-mail** |  | | | | | | |
| \* Заповнення полів є одночасним наданням згоди на обробку персональних даних згідно з чинним законодавством України | | | | | | | |