



جولية 2024
 (إصدار ثاني محين)

إلتزام علامة "مرحبا"

يشمل نظام جودة الإستقبال خدمات الإستقبال المباشر والهاتفي وخدمات التوجيه والإرشاد وخدمات التصرف في المراسلات والعرائض الواردة ورقيا أو إلكترونيا على المستوى المركزي وبأربعة عشرة إدارة جهوية (تونس وأريانة ومنوبة ونابل وزغوان وسوسة والمنستير والمهدية والقصرين وسيدي بوزيد وباجة وسليانة وتطاوين وقبلي) وذلك بمكاتب العلاقات مع المواطن ومكاتب الإستقبال الهاتفي ومكاتب الضبط المركزية وفضاءات الإستقبال المباشر.

وتجسيما لإرادة وزارة التجهيز والإسكان الهادفة إلى تحسين خدمات الإستقبال، فإن مصالحتها المعنية تلتزم:

1 - بتوجّهات سياسة الجودة التي تعبر عن الإرادة الدائمة في التّحسين المستمرّ للخدمات الإدارية.

2 - بتيسير وصولكم إلى فضاءات الإستقبال ولمختلف مقرات الوزارة المركزية والجهوية.

3 - بتبسيط الإجراءات وتوفير الإحاطة اللازمة بالنّسبة لمحدودي الحركة وذوي الإحتياجات الخصوصية.

4 - بحماية معطياتكم الشخصية ذات العلاقة بحياتكم الخاصة.

5 - بحسن استقبالكم والإنصات إليكم وتوجيهكم مباشرة إلى المصلحة المختصة لمعالجة طلباتكم.

6 - بالردّ على المراسلات والعرائض الواردة عبر البريد العادي والإلكتروني أو عبر الإتّصال الهاتفي:

✓ في أجل أقصاه 21 يوما إذا كان الردّ عبر البريد العادي.

✓ في أجل أقصاه 48 ساعة إذا كان الردّ عبر البريد الإلكتروني.

✓ حينئذٍ أو في أجل أقصاه 24 ساعة إذا كان الردّ عبر الهاتف.

7 - بالإستجابة لطلبات التّفاد إلى المعلومة وفق الأطر القانونيّة المنظّمة لذلك.

8 - بضمان شروط النظافة والرّفاهية والسّلامة بفضاءات الإستقبال بالمقرات المركزية والجهوية.

9 - بالتحسين المستمر لكفاءة ومردودية الأعوان في مجال الإستقبال.

10 - بقياس مدى رضاكم عن الخدمات مرّة على الأقلّ كلّ سنة وإعلامكم بنتائجه.

وزارة التجهيز والإسكان
 سّارة الزعفراني الزنروعي





ماي 2023

سياسة جودة الإستقبال " مرحبا "

تجسيما لسياسة الدولة في مجال تحسين الخدمات الإدارية وتقريبها من المواطن وإيلاء موضوع الإستقبال بوزارة التجهيز والإسكان الأهمية اللازمة لما له من تأثير على صورة الوزارة وإسهامه في تحقيق مناخ للثقة والرضاء لدى مختلف المتعاملين معها، قامت وزارة التجهيز والإسكان بتبني إرساء علامة " مرحبا " لجودة الإستقبال على المستوى المركزي وبأربعة عشرة إدارة جهوية (تونس وأريانة ومنوبة ونابل وزغوان وسوسة والمنستير والمهدية والقصرين وسيدي بوزيد وباجة وسليانة وتطاوين وقبلي).

ويشمل نظام جودة خدمات الإستقبال "مرحبا" على المستوى المركزي والجهوي مكاتب العلاقات مع المواطن، الإستقبال الهاتفي، الإستقبال المباشر ومكاتب الضبط. وحرصًا على حسن تطبيق سياسة جودة خدمات الإستقبال، تلتزم الوزارة بما يلي:

- إحترام ما جاء باللائحة الفنية لعلامة " مرحبا ".
- الإصغاء لمختلف المتعاملين مع الوزارة قصد تلبية حاجياتهم وإنتظاراتهم.
- السعي إلى الرفع من نسبة رضاء المتعاملين مع الوزارة.
- التحسين المستمر لكفاءة ومردودية الأعوان في مجال الإستقبال.
- الإصغاء للأعوان لخلق بيئة عمل سليمة ومناسبة.
- حماية المعطيات الشخصية والحياة الخاصة.

وزيرة التجهيز والإسكان

سيارة الزعمراني الزورقي

