



جويلية 2025
(إصدار ثالث محين)



وزارة التجهيز والإسكان
MINISTÈRE DE L'ÉQUIPEMENT DE L'HABITAT
MINISTRY OF EQUIPMENT AND HOUSING

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 - بتوجهات سياسة الجودة التي تعبر عن الإرادة الدائمة في التحسين المستمر للخدمات الإدارية.

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

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

4 - بحماية معطياتكم الشخصية ذات العلاقة بحياتكم الخاصة.

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

6 - بالردّ على المراسلات والعرائض الواردة عبر البريد العادي والإلكتروني أو عبر الإتصال 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 النفاذ إلى المعلومة وفق الأطر القانونية المنظمة لذلك.

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

9 - بالتحسين والتطوير المستمر لكفاءة ومردودية الأعوان في مجال الإستقبال.

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

وزير التجهيز والإسكان
صلاح الزواوي

