



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 الزعروعي





ماي 2023

إلتزام علامة "مرحبا"

- 1 - الإلتزام بتوجّهات سياسة الجودة التي تعبر عن الإرادة الدائمة في التّحسين المستمرّ للخدمات الإدارية.
- 2 - تيسير وصولكم إلى فضاءات الإستقبال ولمختلف مقرات الوزارة المركزية والجهوية.
- 3 - تبسيط الإجراءات وتوفير الإحاطة اللاّزمة بالنّسبة لمحدودي الحركة وذوي الإحتياجات الخصوصيّة.
- 4 - حماية معطياتكم الشخصيّة ذات العلاقة بحياتكم الخاصّة.
- 5 - حسن إستقبالكم والإنصات إليكم وتوجيهكم مباشرة إلى المصلحة المختصّة لمعالجة طلباتكم.
- 6 - إيلاء العناية اللاّزمة لمعالجة الشكايات ومقترحات التحسين في الآجال المحدّدة.
- 8 - الردّ على الطلبات الواردة عبر البريد العادي والإلكتروني أو عبر الإتّصال الهاتفي:
 - ✓ في أجل أقصاه 21 يومًا 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.
- 8 - الإستجابة لطلبات التّفاد إلى المعلومة وفق الأطر القانونيّة المنظمة لذلك.
- 9 - ضمان شروط النّظافة والرّفاهية والسّلامة بفضاءات الإستقبال بالمقرات المركزية والجهوية.
- 10 - قياس مدى رضاكم عن الخدمات مرّة على الأقلّ كلّ سنة وإعلامكم بنتائجه.

وزير التجهيز والإسكان

سأرة الزعفراني الزتروني

