



التزامات الإدارة في مجال جودة الاستقبال

حفاوة الاستقبال

1. نستقبلكم بحفاوة ونوجهكم نحو الموظف الذي سيقوم بخدمتكم،
2. نسعى لتوفير الفضاءات اللائقة والمريحة لكم،

توفير أحسن الظروف حسب احتياجاتكم

1. نعلمكم بظروف الدخول والاستقبال في مصالحنا بصفة آلية عند كل تغيير،
2. نوجهكم نحو المصلحة المعنية لخدمتكم،
3. نوفر التجهيزات الملائمة لاستقبال للأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية،
4. نساعدكم على تكوين ملفاتكم،

الرد على طلباتكم في الآجال المحددة:

1. نأخذ على محمل الجد طلباتكم،
2. نلتزم بالردّ على البريد العادي في آجال لا تتجاوز 21 يوما،
3. نلتزم بالردّ على البريد الإلكتروني في آجال لا تتجاوز 48 ساعة،
4. نردّ على اتصالاتكم الهاتفية في أقلّ من 5 رنات،

نلتزم بالردّ على جميع عرائضكم

1. يمكنكم وضع عرائضكم بصندوق الاقتراحات أو إيداعها بمكتب الضبط أو إرسالها عبر البريد ونلتزم بالردّ عليها في أجل أقصاه 30 يوما.

نلتزم أن نكون على اتصال دائم بكم

1. نقيم سنويًا مدى رضاكم ونعلمكم بالنتائج،

نعمل على تحسين التنظيم وتطوير كفاءتنا

1. نعمل على تحسين الاستقبال بمزيد تحسيس موظفينا،
2. نحثّ وثائقنا لتقديم المعلومة الصحيحة لطالبيها،
3. نسعى لاحترام التزاماتنا،
4. نقوم بتقييم منتظم لإجراءاتنا وتحسينها،
5. نقيم سنويا خدماتنا ونحسنها.

نلتزم بحماية معطياتكم الشخصية والحياة الخاصة

تطبق هذه الالتزامات في كامل مقرّ المركز الفني للفلاحة البيولوجية

المدير العام للمركز الفني للفلاحة البيولوجية



العنوان : ص.ب. 54 شطّ مريم، 4042 - سوسة - تونس

الهاتف : 73 32 72 79 - 73 32 72 78 (+216) ؛ الفاكس : 73 32 72 77 (+216)
البريد الإلكتروني : contact@ctab.tn ؛ موقع الويب : www.ctab.nat.tn
تاريخ النشر : 2021/10/05 ، عدد النسخة : 03 ، الرمز : DD-COM-02



شطّ مريم في 2021/10/13

الترقيم: 129.

سياسة جودة الاستقبال

في إطار الحرص على جودة الاستقبال بالمركز الفني للفلاحة البيولوجية والتحسين المستمر لجودة الخدمات الإدارية، يعتمد المركز سياسة جودة تهدف إلى الاهتمام بالمواطن وإرضائه وتطوير الخدمة المتاحة له وتحسين ثقة المواطن في أعوان الإدارة وذلك بإتباع المحاور التالية:

- ✿ التفاعل السريع
 - ✿ النجاعة في العمل
 - ✿ الاستجابة الكلية لتوقعات وحاجيات المواطن
 - ✿ تشجيع روح الانتماء للمؤسسة
 - ✿ حركية المجموعة
 - ✿ إرساء علاقة تكامل بين المواطن والمركز
 - ✿ تحسين منهجية الجودة للحصول على أقصى درجات الرضاء من المواطن.
- تضم سياسة الجودة كل العناصر التي تؤدي إلى ترسيخ حقيقي لثقافة الجودة.

المدير العام
للمركز الفني للفلاحة البيولوجية

الإمضاء
المدير العام
خالد ساسي

يتابع الملف صلاح الدين سقير