

مكتب العلاقات مع المواطن	وزارة الدفاع الوطني	الجمهورية التونسية
الرمز: م.5ذ	سياسة الجودة بمكتب العلاقات مع المواطن بوزارة الدفاع الوطني	الصفحة : 1/1
تاريخ الإصدار: 20 ماي 2010		
تاريخ التحيين: 10 نوفمبر 2020		

(المرجع: اللائحة الفنية لعلامة جودة الاستقبال "مرحبا")

13- سياسة الجودة والمسؤوليات:

يجب أن تحرر إدارة الهيكل سياسة جودة تجسم من خلالها إرادتها الهادفة إلى تحسين الإستقبال وتشريك الموظفين. ويجب أن تحدّد تلك السياسة مجال تطبيق العلامة والمواقع المعنية (مجال التدخل).

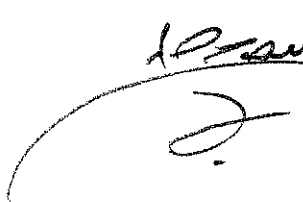

تجسيما لسياسة الدولة في مجال تحسين الخدمات العمومية وتقريبها من المواطن وإيلاء الإستقبال بالإدارة الأهمية التي يستحقها لما له من تأثير على صورة الإدارة لدى المواطن وإسهامه في تحقيق رضاه وذلك من خلال تلقي العرائض والردّ على إستفساراته، تبنى مكتب العلاقات مع المواطن بوزارة الدفاع الوطني إرساء علامة جودة الإستقبال "مرحبا".

وفي هذا الإطار يلتزم مكتب العلاقات مع المواطن بتحقيق الأهداف التالية:

- 1- الإرتقاء بأداء مكتب العلاقات مع المواطن إلى أرفع المستويات وتقديم أفضل الخدمات إلى المتعاملين معه،
- 2- إيلاء الإستقبال بمكتب العلاقات مع المواطن الأهمية التي يستحقها،
- 3- إرضاء المواطن والإستجابة لمطالبه طبقا للتشريع الجاري به العمل،
- 4- المحافظة على نظام إدارة الجودة،
- 5- التحسين المستمر،
- 6- التركيز على الإجراء الوقائي،
- 7- تدريب العاملين،
- 8- خلق بيئة عمل مناسبة للعاملين.

وتجدر الإشارة إلى أن نظام الجودة يعتمد على مشاركة كل الأطراف، فمن واجب كل عون المساهمة من موقعه في تحسين جودة الخدمات والقيام بمهامه على أحسن وجه.

رئيس مكتب العلاقات مع المواطن

10 نوفمبر 2020