



دليل علامة مرجبا



<p>التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 23/2</p>	<h1 style="margin: 0;">دليل إجراءات علامة مرحبا</h1>	
---	--	--

الفهرس

الصفحة	العنوان
3	الالتزام بجودة الاستقبال
4	-1 موضوع الدليل
4	-2 مجال تطبيق علامة مرحبا
4	-3 مسار نظام علامة مرحبا بالوكالة العقارية للسكنى
5	-4 التصرف في المعلومات للوصول إلى الوكالة العقارية للسكنى
5	-5 الهيكل التنظيمي للإدارة الفرعية للعلاقات العامة
6	-6 تقييم نظام الجودة لعلامة مرحبا
7-6	-7 التقييم السنوي
8	الملاحق / المسارات والإجراءات
10-9	بطاقة مسار الاستقبال
12-11	إجراءات الاستقبال المباشر
14-13	إجراءات الاستقبال الهاتفي
15	إجراءات إيداع ملف الاستخلاص
16	إجراءات تسجيل وتحيين مطالب اقتناء قطعة أرض
18-17	إجراءات الرد على المراسلات والعرائض (الشكاوى)
20-19	إجراءات الاستقبال المباشر للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وأصحاب محدودي الحركة
23-22-21	إجراءات الاستجابة لحالات الطوارئ

<p>التقرير MMQ: التاريخ 02/05/2025 الإصدار: 03 صفحة: 3/23</p>	<h2>دليل إجراءات علامة مرحبا</h2>	
---	-----------------------------------	--

اللتزام بجودة الاستقبال

في إطار سياستها الرامية إلى التحسين المستمر لجودة خدماتها، انخرطت الوكالة العقارية للسكنى في مسار الحصول على شهادة المطابقة لمرجعية "مرحبا"، وذلك بهدف تعزيز جودة الاستقبال داخل مصالحها المتواجدة بمقرها الاجتماعي ويشمل هذا المسار الهياكل التالية:

- الإدارة العملية بتونس،
- الإدارة العملية بين عروض،
- الإدارة الفرعية للعلاقات العامة،
- مكتب الضبط المركزي

وبفضل المساهمة الفعلية لكافة الأعوان، تلتزم الوكالة بتوفير مقومات إدارة حسنة الاستقبال، عصرية وفعالة، تقوم على المبادئ التالية:

توفير المعلومة والتوجيه نحو الخدمة المطلوبة

- ◀ توفير معلومات واضحة ومحينة عبر الموقع الإلكتروني للوكالة وجميع وسائل التواصل المعتمدة
- ◀ توجيه المواطن منذ اللحظة الأولى إلى المصلحة المعنية بالخدمة
- ◀ تيسير كافة الإجراءات، وتقديم الدعم اللازم لدى المصالح المختصة
- ◀ ضمان سرية المعطيات الشخصية واحترام الحياة الخاصة للمواطنين.

استقبال مهذب ويقظ

- ◀ استقبال مباشر وهاتفي يتسم باللباقة، الاحترافية وحسن التعامل
- ◀ توفير فضاء استقبال مريح يليق بالمواطن
- ◀ تيسير الخدمات لفائدة الأشخاص محدودي الحركة وذوي الاحتياجات الخاصة

إجابات واضحة ضمن آجال محددة

- ◀ الرد على المراسلات الورقية، الشكاوى والمقترنات في أجل لا يتجاوز 21 يوماً
- ◀ الرد على المراسلات الإلكترونية في غضون يومين كحد أقصى
- ◀ الرد على المكالمات الهاتفية في أقل من 5 نوافذ مع الحرص على معالجتها بفعالية

وفي هذا الإطار، تؤكد الإدارة العامة التزامها التام بجميع المقتضيات القانونية والتنظيمية الجاري بها العمل، وضمان مطابقة الخدمات لمتطلبات مرجعية "مرحبا"، مع تسخير كافة الموارد البشرية والمادية الضرورية لتحقيق الأهداف المرسومة ضمن هذا المسار المتعلق بجودة الاستقبال.

الرئيس المدير العام

رجب عرعود

<p>التاريخ: 02/05/2025 الإصدار: 03 صفحة: 4/23</p>	<h1>دليل إجراءات علامة مرحبا</h1>	
---	-----------------------------------	--

1- موضوع الدليل

هذا الدليل يصف الإجراءات العامة المتخذة من طرف الوكالة العقارية للسكنى للاستجابة لمتطلبات علامة مرحبا لجودة الاستقبال صلب المصالح العمومية.

2- مجال تطبيق علامة مرحبا

نظام علامة مرحبا يطبق على الأنشطة والخدمات المنسدلة ذات العلاقة بالاستقبال بالمقر الاجتماعي للوكالة.

مجال تطبيق نظام علامة مرحبا يشمل الإدارات الآتي ذكرها والموجودة في المقر الاجتماعي:

- الإدارة الفرعية للعلاقات العامة
- مكتب الضبط المركزي
- مصلحة الاستخلاص والاستغلال ومصلحة العقود بالإدارة العمليّة بتونس
- مصلحة الاستخلاص والاستغلال ومصلحة العقود بالإدارة العمليّة بين عروض

3- مسار نظام علامة مرحبا بالوكالة العقارية للسكنى

المسار الأساسي لعلامة مرحبا هو مسار الاستقبال PR URP 01، والذي تم دمجه في نظام إدارة الجودة بالوكالة بمصالح الاستخلاص والاستغلال وبمصالح العقود بكل من الإدارة العمليّة بتونس وبين عروض.

الإجراءات المحددة والضرورية لعمل نظام العلامة هي:

- الاستقبال المباشر (PO URP 01)
- الاستقبال الاهافي (PO URP 02)
- إيداع الملف للاستخلاص (PO URP 03)
- تسجيل وتحيين مطالب اقتناء قطعة أرض (PR URP 04)
- الرد على المراسلات والعرائض - الشكاوى - (PR URP 05)
- الاستقبال المباشر للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والأشخاص محدودي الحركة (PO URP 06)
- إجراءات الاستجابة للطوارئ PR URP 07

الترقيم: MMQ: التاريخ: 2025/05/02: الإصدار: 03: صفحة: 23/ 5	دليل إجراءات عالمة مرحبا	
--	---------------------------------	--

4- التصرف في المعلومات للوصول إلى الوكالة العقارية للسكنى

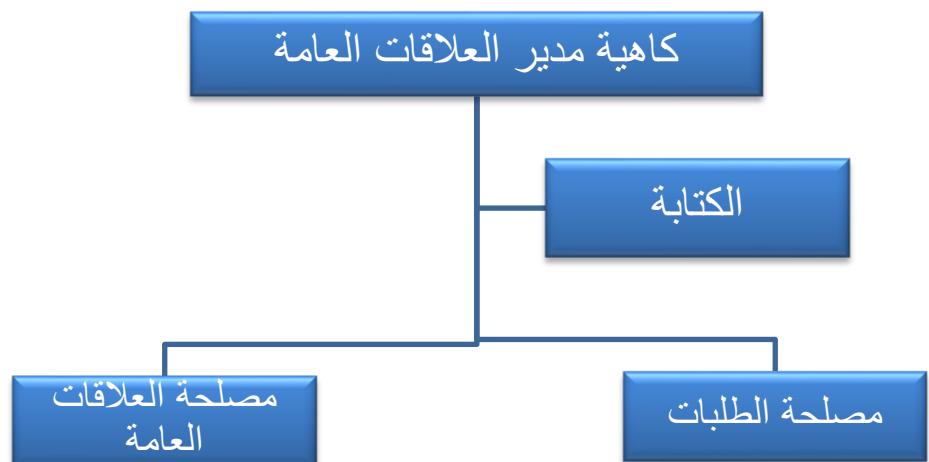
يضمن مسؤول الإدارة الفرعية للعلاقات العامة دقة المعلومات التي يتم عرضها على المواطنين والحرفاء:

- ﴿ ساعات العمل للاستقبال المباشر والهاتفي بالإضافة إلى إجراءات تحديد المواعيد،
- ﴿ عنوان الوكالة، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف والفاكس،
- ﴿ المعلومات الضرورية للوصول إلى مقر المصلحة المعنية (مأوى السيارات القريب من المقر، طريقة الوصول إلى المقر باستخدام وسائل النقل العمومية، الإجراءات الخاصة بالأشخاص محدودي الحركة....)،
- ﴿ إمكانيات القيام بالخدمات عن بعد (عبر الموقع الإلكتروني)،
- ﴿ طريقة تقديم الاقتراحات والشكاوى،
- ﴿ الالتزامات المتعلقة بجودة الاستقبال.

يعين على مسؤول إدارة الجودة التنسيق مع الإدارة الفرعية للعلاقات العامة لضمان توفير هذه المعلومات في فضاء الاستقبال.

يعين على مسؤول إدارة الجودة التثبت من ملائمة المعلومات المتاحة على الموقع بصفة مستمرة وآلية، كما يتم التنسيق مع إدارة الإعلامية عند الحاجة لتحيين هذه المعلومات.

5- الهيكل التنظيمي للإدارة الفرعية للعلاقات العامة



<p>التاريخ: 02/05/2025 الإصدار: 03 صفحة: 6/23</p>	<h1>دليل إجراءات علامة مرحبا</h1>	
---	-----------------------------------	--

6- تقييم نظام الجودة لعلامة مرحبا

المؤشرات

يتم تقييم نظام علامة مرحبا من خلال متابعة وتحليل المؤشرات التالية:

- معدل الرد شهريا على العرائض (الشكاوى) في الوقت المحدد،
- معدل الرد شهريا على المراسلات في الوقت المحدد،
- معدل الرد على المكالمات الهاتفية ضمن المعايير المطلوبة (في أقل من 5 رئات)،
- معدل الرد على رسائل البريد الإلكتروني (48 ساعة)،
- عدد شكاوى الخاصة بالاستقبال.

يقوم المسؤول عن جودة علامة مرحبا بمتابعة كل هذه المؤشرات بالاعتماد على لوحة قيادة المؤشرات.

استقصاء رضاء الحرفاء

تتم عملية استقصاء رضاء الحرفاء لمعرفة درجة رضاء الحرفاء وتطوراتهم بالنسبة للخدمات المقدمة من طرف الوكالة من خلال استطلاعات رضاء الحرفاء: مرة واحدة على الأقل في السنة. كما يقع استغلال نتائج الاستقصاء واعتمادها لإعلام الحرفاء على الموقع الإلكتروني للوكالة وبواسطة التعليق في بهو فضاء الاستقبال.

التقييم الذاتي

يسمح التقييم الذاتي بالتأكد من احترام متطلبات علامة مرحبا من قبل المصالح المعنية. ويتم القيام بعملية التقييم الذاتي على الأقل مرة في السنة وتكون الملاحظات المسجلة خلال التقييم الذاتي موضوع مخطط عمل تصحيحي.

7. التقييم السنوي

الغرض من التقييم السنوي هو القيام بتحليل عميق للبيانات التي تعكس جودة الاستقبال بالوكالة واعتماد أعمال تحسينية يتعين القيام بها وذلك بحضور الإدارة العامة ولجنة الجودة.

الترقيم: MMQ التاريخ: 02/05/2025 الإصدار: 03 صفحة: 7/23	دليل إجراءات علامة مرحبا	
--	---------------------------------	---

ويقع تنظيم التقييم السنوي مرة واحدة في السنة من طرف المسؤول عن الجودة لعلامة مرحبا بالتنسيق مع المسؤول عن وحدة الجودة بالوكالة.

يتضمن جدول أعمال هذا الاجتماع السنوي النقاط التالية:

- ① نتائج المؤشرات،
- ② نتائج الاستقصاء الخاص برضاء الحريف،
- ③ نتائج الاستقصاء الخاص برضاء الموظفين،
- ④ عمليات التقييم الذاتي،
- ⑤ ملخص الشكاوى حول الاستقبال ،
- ⑥ ملاحظات تقرير المواطن الرقيب،
- ⑦ متابعة ما تم إنجازه من الأعمال التحسينية المقدمة في إطار التقييم السنوي السابق.
- ⑧ التطورات القانونية التي قد تحدث في الغرض.

يكون التقييم السنوي موضوع تقرير مصادق عليه من طرف الإدارة العامة للوكالة.

ويتم توزيع ملخص للتقييم السنوي لفائدة الأعوان عبر البريد الإلكتروني الداخلي من قبل المسؤول عن وحدة الجودة.

الملاحق

المسارات والإجراءات

<p>التاريخ: MMQ: 02/05/2025 الإصدار: 03 صفحة: 9/23</p>	<h2>دليل إجراءات علامة مرحبا</h2>	
--	-----------------------------------	--

بطاقة مسار الاستقبال

مجال التطبيق											
الاستقبال المباشر، الاستقبال الهاتفي، التصرف في المراسلات، التصرف في المراسلات الالكترونية بمقر الوكالة العقارية للسكنى.											
الهيكل المعنوية											
الإدارة الفرعية للعلاقات العامة، مكتب الضبط المركزي، مصلحة الاستخلاص والاستغلال و مصلحة العقود بالإدارة العملية بتونس والإدارة العملية بين عروض.											
حرفاء المسار											
المواطنون وحرفاء الوكالة.											
قائد المسار											
مراسل الجودة بكل إدارة معنوية.											
الوثائق											
البيانات/المعطيات الناتجة											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">• إجراء مرحبا للاستقبال المباشر (PO URP 01)</td> <td style="width: 25%;">• الخدمات المقدمة للمواطنين والحرفاء</td> <td style="width: 25%;">الاستقبال المباشر</td> <td style="width: 25%;">• زيارة المواطنين والحرفاء</td> </tr> <tr> <td>• إجراء الاستقبال المباشر للأشخاص محدودي الحركة ولأصحاب الاحتياجات الخصوصية (PO URP 06)</td> <td></td> <td></td> <td>• الخدمات التي تقدمها الوكالة</td> </tr> </table>				• إجراء مرحبا للاستقبال المباشر (PO URP 01)	• الخدمات المقدمة للمواطنين والحرفاء	الاستقبال المباشر	• زيارة المواطنين والحرفاء	• إجراء الاستقبال المباشر للأشخاص محدودي الحركة ولأصحاب الاحتياجات الخصوصية (PO URP 06)			• الخدمات التي تقدمها الوكالة
• إجراء مرحبا للاستقبال المباشر (PO URP 01)	• الخدمات المقدمة للمواطنين والحرفاء	الاستقبال المباشر	• زيارة المواطنين والحرفاء								
• إجراء الاستقبال المباشر للأشخاص محدودي الحركة ولأصحاب الاحتياجات الخصوصية (PO URP 06)			• الخدمات التي تقدمها الوكالة								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">• إجراء مرحبا للاستقبال الهاتفي (PO URP 02)</td> <td style="width: 25%;">• رقم الهاتف لهيكل أو عنوان من الوكالة</td> <td style="width: 25%;">الاستقبال الهاتفي</td> <td style="width: 25%;">• المكالمات الهاتفية • قائمة الإدارات والخدمات الخاصة بالوكالة</td> </tr> <tr> <td></td> <td>• الخدمات المسداة عبر الهاتف</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				• إجراء مرحبا للاستقبال الهاتفي (PO URP 02)	• رقم الهاتف لهيكل أو عنوان من الوكالة	الاستقبال الهاتفي	• المكالمات الهاتفية • قائمة الإدارات والخدمات الخاصة بالوكالة		• الخدمات المسداة عبر الهاتف		
• إجراء مرحبا للاستقبال الهاتفي (PO URP 02)	• رقم الهاتف لهيكل أو عنوان من الوكالة	الاستقبال الهاتفي	• المكالمات الهاتفية • قائمة الإدارات والخدمات الخاصة بالوكالة								
	• الخدمات المسداة عبر الهاتف										

الترقيم: MMQ: التاريخ: 2025/05/02: الإصدار: 03 صفحة: 23 / 10	دليل إجراءات علامة مرحبا	
---	---------------------------------	--

إجراء مرحبا لإدارة المراسلات والعرائض (PR URP 05)	<ul style="list-style-type: none"> • المراسلات والعرائض (الشكاوى) التي تمت معالجتها من قبل الهيكل المعني • إجابات جاهزة 	تلقي المراسلات والمراسلات الالكترونية	<ul style="list-style-type: none"> • المراسلات والمراسلات الالكترونية • قائمة توزيع المراسلات والمراسلات الالكترونية
سجل عرائض الاستقبال	<ul style="list-style-type: none"> • معالجة العرائض والشكاوى 	قبول العرائض والشكاوى	<ul style="list-style-type: none"> • عريضة أو شكوى

<p>التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 23 / 11</p>	<h1 style="font-size: 1.5em; margin: 0;">دليل إجراءات علامة مرحبا</h1>	
--	--	--

إجراءات الاستقبال المباشر

تحديد إجراءات الاستقبال المباشر للزائرين والحرفاء بمختلف مصالح الوكالة العقارية للسكنى.

1- مجال التطبيق

يطبق هذا الإجراء بالمصالح التي تستقبل العموم بالمقدار الاجتماعي للوكالة وهي:

- شبابيك الاستقبال بالإدارة الفرعية للعلاقات العامة
- مصالح الإستخلاص و الإستغلال بالإدارات العملية بتونس وبين عروس.
- مصالح العقود بالإدارات العملية بتونس وبين عروس.
- مكتب الضبط المركزي.

2- المسئولية

يتعين على المسؤول عن الجودة لعلامة مرحبا تطبيق ومتابعة تطبيق هذا الإجراء من قبل الأعوان.

3- القواعد العامة

يجب على جميع الأعوان الذين يتعاملون مع الحرفاء:

- ارتداء شارة دالة تحمل الاسم ولقب واسم الإدارة.
- أن يكون مظهراً لهم لائق وأن يطبقوا التدابير الصحية المناسبة.
- الترحيب بالزوار في جميع نقاط استقبال الوكالة وذلك إما باللغة العربية أو باللغة الفرنسية، حسب اختيار الزائر.

4- السلوك المهني

يجب على جميع الأعوان الذين يتعاملون مع الحرفاء التحلي بالسلوكيات المهنية التالية:

- ✓ المعاملة الحسنة والمهذبة وذلك باستخدام "من فضلك" و "شكرا".
- ✓ الانتباه واستقبال الزوار من الوهلة الأولى بصيغة ترحيب.
- ✓ إيلاء الاهتمام الكامل للحاضرين والنظر في أعينهم.
- ✓ احترام خصوصية الآخرين وعدم إخراجهم بأسئلة متطفلة ومحرجة.

الترقيم: MMQ التاريخ: 02/05/2025 الإصدار: 03 صفحة: 12/23	دليل إجراءات علامة مرحبا	
---	---------------------------------	--

5- إجراءات الاستقبال المباشر

يجب على أجهزة الاستقبال احترام التوجيهات التالية:

- ✓ الترحيب بكل حريف كما تريده أن يتم الترحيب بك.
- ✓ الترحيب بكل حريف بتحية مهذبة: "عسلامة - مرحبا- تفضل" وابتسامة.
- ✓ الاتصال البصري مع كل زائر وعرض المساعدة.
- ✓ إذا لزم الأمر و/أو بناءً على طلب الحريف، العمل على تسهيل ومساعدته لإتمام الإجراءات الالزمة.
- ✓ التركيز على مساعدة الحريف وتجنب فعل شأنين في وقت واحد.
- ✓ عدم ترك الحريف في حالة انتظار دون إعلامه بأنه سيقع الاهتمام به في أسرع وقت ممكن.
- ✓ إيلاء اهتمام خاص للأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي الحركة وذلك طبقاً للإجراء عدد PO URP 06.
- ✓ عند نهاية المحادثة يجب استخدام صيغة ترحيب مهذبة مثل: "مع السلامة مرحبا بك سيدتي، سيدى".

<p>التاريخ: MMQ: 02/05/2025</p> <p>الإصدار: 03</p> <p>صفحة: 13/23</p>	<h2>دليل إجراءات علامة مرحبا</h2>	
---	-----------------------------------	--

إجراءات الاستقبال الهاتفي

1-الموضوع

وضع المبادئ التوجيهية المتعلقة بالاستقبال الهاتفي للمواطنين وحرفاء الوكالة العقارية للسكنى.

2-مجال التطبيق

يطبق هذا الإجراء على جميع الاتصالات الهاتفية مع الحرفاء على مستوى المصالح التالية:

- الموزع الهاتفي بمقر الوكالة العقارية للسكنى،
- الإدارة الفرعية للعلاقات العامة،
- شبابيك الاستقبال بالإدارة الفرعية العلاقات العامة،
- مصلحة الإستخلاص والإستغلال و مصلحة العقود بالإدارة العملية بتونس،
- مصلحة الإستخلاص والإستغلال و مصلحة العقود بالإدارة العملية بين عروض.

3- المسؤولية

يقوم المسؤول عن الجودة لعلامة مرحبا بتطبيقه هذا الإجراء ومتابعة تطبيقه من طرف الأعوان.

4- القواعد العامة

لجميع الاتصالات الهاتفية، يجب على كافة الأعوان الذين يتعاملون مع الحرفاء:

- . تبني السلوكيات المهنية،
- . الرد باللغة العربية أو الفرنسية، وفقاً لرغبة الحريف،
- . الرد على جل المكالمات الهاتفية خلال توقيت العمل بصفة مستمرة.

خارج توقيت العمل توفر رسالة صوتية تتضمن المعلومات الدنيا المتعلقة بأوقات العمل.

5- إجراءات الاستقبال الهاتفي

يجب على أعوان الاستقبال الهاتفي احترام التوجيهات التالية:

الترقيم: MMQ التاريخ: 02/05/2025 الإصدار: 03 صفحة: 14/23	<h2 style="margin: 0;">دليل إجراءات علامة مرحبا</h2>	
---	--	--

- . رفع السماعة بعد الرنة الثانية، وعدم تجاوز الرنة الخامسة.
- . الرد بصيغة تحية ملائمة: " الوكالة العقارية للسكنى وإضافة صيغة ترحيب" ،
- . استظهار الابتسام عبر الصوت.
- . التحدث بوضوح وبشكل طبيعي (لا بيضاء شديد ولا بسرعة كبيرة)،
- . التركيز على المكالمة وتجنب فعل شيئاً في نفس الوقت.
- . تجنب المصطلحات الفنية المختصرة والعبارات المستخدمة داخلياً.
- . تجنب الكلمات ذات الدلالات السلبية مثال: مشكلة، تأخير، صعوبات، مستحيلة،
- . في حالة الانتظار، إعلام الحريف الانتظار بضع لحظات،
- . عند استئناف مكالمة بعد الانتظار، شكر الحريف على الانتظار.
- . عند الانتظار، مخاطبة الحريف بعد 30 ثانية إلى دقيقة واحدة ثم كل دقيقة لإعلامه بأن مكالمته بقصد التحويل ويشكره على الانتظار،
- . توديع الحريف باستخدام صيغة مهذبة للغرض.

عندما لا يستطيع عون الاستقبال الهاتفي الإجابة على السؤال الذي طرحته الحريف أو عندما يريد هذا الأخير التحدث إلى عون معين بالوكالة:

يجب على عون الاستقبال الهاتفي إبلاغ الحريف بأنه سيتم تحويل المكالمة إلى ذلك العون بالوكالة وتقديم الرقم الداخلي إن أمكن ذلك.

عندما يكون العون المعين غير متواجد بالوكالة، يجب على عون الاستقبال الهاتفي إبلاغ الحريف بأنه سيتم الاتصال به من قبل العون المعين.

ولذلك يجب على عون الاستقبال الهاتفي تدوين العناصر التالية:

- . هوية الحريف (الاسم ولقب)
- . رقمه الهاتفي
- . سبب مكالمته
- . وقت وتاريخ المكالمة

آجال الرّد: يجب الرّد على محتوى المكالمة في أجل أقصاه (24) ساعة.

<p>التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 23 / 15</p>	<h1 style="margin: 0;">دليل إجراءات علامة مرحبا</h1>	
--	--	--

إجراءات إيداع ملف للاستخلاص

1-الموضوع

تحديد الإجراءات المتعلقة بتقديم ملف استخلاص اقتناء قطعة أرض

2-مجال التطبيق

تطبق هذه الإجراءات بخصوص عمليات الاستخلاص الجزئي أو الكلي لاقتناء قطعة أرض (مقسم فردي) المباعة من قبل:

- الإدارة العملية بين عروس،
- الإدارة العملية بتونس،
- الإدارة العملية بأريانة.

3-المسؤولة

يقوم المسؤول على الإدارة الفرعية للعلاقات العامة بتطبيق هذا الإجراء ومتابعة تطبيقه من طرف الأعوان.

4-الإجراءات

التسجيل	المؤول	المراحل
رسالة إسناد ممضة	الحريف	الحريف الذي اقتنى قطعة الأرض يتقدم إلى الإدارة الفرعية للعلاقات العامة للاستخلاص
المنظومة التجارية	عون الإدارة الفرعية للعلاقات العامة	عون الإدارة الفرعية للعلاقات العامة يسجل المعلومات التالية على المنظومة التجارية -مبلغ الدفع ، -طريقة الدفع : -بنك الحريف .
وصل استخلاص.	مسؤول بالإدارة الفرعية للعلاقات العامة	يحيل المبلغ المدفوع (صك بنكي أو نقداً إذا كان المبلغ أقل من 5000 دينار) إلى القباضة المركزية بالوكالة العقارية للسكنى، بعد التأكد من صحة البيانات المسجلة مقابل إيداع وصل استخلاص.

<p>التاريخ: 02/05/2025 الإصدار: 03 صفحة: 16/23</p>	<h1>دليل إجراءات علامة مرحبا</h1>	
--	-----------------------------------	--

إجراءات تسجيل وتحيين مطالب اقتناء قطعة أرض

1-الموضوع

تحديد إجراءات تسجيل وتحيين مطالب اقتناء قطعة أرض.

2-مجال التطبيق

تخص هذه الإجراءات بالطلبات الواردة على موقع الوكالة للحصول على قطعة أرض للاستخدام السكني وتحيين هذه المطالب.

3-المسؤولية

يقوم المسؤول عن الإدارة الفرعية للعلاقات العامة بتطبيق هذا الإجراء ومتابعة تطبيقه من طرف الأعوان.

4-الإجراءات

التسجيل	المؤهل	المراحل
اقتناء، طلب التأكيد/التحديث	عون التسجيل	يقوم الأعوان المسؤولون عن تسجيل وتحديث الطلبات بالوصول إلى الموقع الإلكتروني وقسم "فضاء الحريف" و"طلب تأكيد/تحديث" للتحقق من البيانات والمرفقات.
اقتناء، طلب التأكيد/التحديث	عون التسجيل	الموافقة المؤقتة: القبول أو الرفض
تسجيل طلبات الاقتناء التأكيد/التحديث	رئيس القسم	الموافقة المؤقتة: القبول أو الرفض
الرسائل القصيرة على الهاتف الجوال + البريد الإلكتروني	رئيس القسم	يتلقى العميل رسالة نصية تدعوه إلى التحقق من بريده الإلكتروني فيما يتعلق بتأكيد أو سبب رفض طلبه.

<p>التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 23 / 17</p>	<h1>دليل إجراءات علامة مرحبا</h1>	
--	-----------------------------------	--

إجراءات الرد على المراسلات والعرائض (الشكاوى)

1-الموضوع

تحديد قواعد متابعة طلب الخدمات الواردة من قبل الحرفاء (مطالب مختلفة، مراسلات) والعرائض (الشكاوى) المتعلقة بنشاط الوكالة، وكذلك العرائض المتعلقة بالاستقبال.

2-مجال التطبيق

يحدد هذا الإجراء كيفية الرد على مختلف الطلبات والمراسلات وكيفية معالجة الشكاوى المقدمة من قبل الحرفاء بمكتب الضبط المركزي للوكالة العقارية للسكنى وكذلك المراسلات الالكترونية.

يتم توجيهه مطالب الخدمات والشكاوى المعنية إلى:

- الإدارة الفرعية للعلاقات العامة،
- مصلحة الاستخلاص والإستغلال ومصلحة العقود بالإدارة العملية بتونس،
- مصلحة الاستخلاص والإستغلال ومصلحة العقود بالإدارة العملية بين عروض

3-المسؤولية

يقوم مراسلي مرحبا بكل من:

. الإدارة الفرعية للعلاقات العامة

. مصلحة الاستخلاص والإستغلال ومصلحة العقود بالإدارة العملية بتونس

. مصلحة الاستخلاص والإستغلال ومصلحة العقود بالإدارة العملية بين عروض

بتطبيق هذه الإجراءات ومتابعة تطبيقها من طرف الأعوان.

4-إجراءات

التسجيل	المؤول	المراحل
جدول مراقبة المراسلات والشكاوى	مراسل مرحبا	تلقي مطالب خدمات والمراسلات والعرائض (الشكاوى) بمكتب الضبط المركزي وتسجيلها بالحاسوب في ملفات مخصصة لهذا الغرض لضمان المراقبة المنهجية والمنتظمة.

التاريخ: MMQ: 02/05/2025 الإصدار: 03 صفحة: 18/23	<h2 style="margin: 0;">دليل إجراءات علامة مرحبا</h2>	
---	--	--

<p>جدول الطلبات، المراسلات والشكاوى</p>	<p>مراسل مرحبا</p>	<p>إحالة المطالب إلى الإدارات المعنية للمعالجة ومتابعة الرد عليها.</p>
<p>رسائل الرد من الإدارة الفرعية للعلاقات العامة والإدارات العملية بتونس وبين عروس</p>	<p>. مصلحة الطلبات بالإدارة الفرعية للعلاقات العامة . المصالح المعنية بالإدارات العملية بتونس وبين عروس</p>	<p>- الرد على المراسلات وطلب الخدمات في غضون 21 يوماً : - الرد على العرائض (الشكاوى) خلال 21 يوماً.</p>
<p>المراسلات الالكترونية المرسلة للحرفاء</p>	<p>. مصلحة الطلبات بالإدارة الفرعية للعلاقات العامة</p>	<p>الرد على المراسلات الالكترونية خلال ثمان وأربعين (48) ساعة (أيام العمل).</p>
<p>تذكير عن طريق البريد الإلكتروني (رسائل) والمتابعة</p>	<p>مراسل مرحبا</p>	<p>متابعة دورية (أسبوعية) من الإدارات المعنية لضمان الرد على الحرفاء في الوقت المحدد</p>
<p>لوحة المؤشرات</p>	<p>مراسل مرحبا</p>	<p>شهرياً يقع متابعة المؤشرات التي تتعلق بمتابعة مدة الرد عن المطالب، والمراسلات والعرائض (الشكاوى) وإرسالها إلى المسؤول عن الجودة لعلامة مرحبا والمسؤول عن وحدة الجودة.</p>
<p>سجل الشكاوى فالاستقبال</p>	<p>مسئول الجودة عن علامة مرحبا</p>	<p>الثبت شهرياً من تلقي العرائض (الشكاوى) وذلك مع مراسلي مرحبا وفي سجل الشكاوى وصندوق الاقتراحات.</p>
<p>بطاقة عدم تطابق FOR35</p>	<p>مراسل مرحبا</p>	<p>في حالة عدم احترام اجال الرد 21 يوماً للمراسلات وللعرائض، يقوم المسؤول عن علامة مرحبا بإعداد بطاقة عدم تطابق والاتصال بكل من الإدارة العامة ووحدة الجودة للإعلام والإفادة بما يتعين.</p>

الترقيم: MMQ: التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 23 / 19	دليل إجراءات علامة مرحبا	
--	---------------------------------	--

إجراءات الاستقبال المباشر للأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي الحركة

1-الموضوع

تحديد القواعد والإجراءات الخاصة بالاستقبال المباشر للأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي الحركة بالمقر الاجتماعي للوكالة العقارية للسكنى.

2-مجال التطبيق

يطبق هذا الإجراء صلب المصالح التالية:

- الإدارة الفرعية للعلاقات العامة
- مكتب الضبط المركزي
- مصلحة الإستخلاص والإستغلال و مصلحة العقود بالإدارة العملية بتونس
- مصلحة الإستخلاص والإستغلال و مصلحة العقود بالإدارة العملية بين عروض

و يتعلق هذا الإجراء باستقبال الأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي الحركة وذلك وفقا للمنشور عدد 18 مؤرخ في 5 أوت 2019 الصادر عن رئاسة الحكومة.

3-المسؤولية

أعوان الاستقبال والمسؤولين بالمصالح المذكورة آنفا بتطبيق هذا الإجراء

4-الإجراءات

التسجيل	المؤول	المهمة
الإعلانات في فضاء الاستقبال	أعون الاستقبال أعون الحراسة المسؤولون عن مصالح:	إعطاء الأولوية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية وأشخاص محدودي الحركة
المساعدة على القراءة والفهم	العلاقات العامة مكتب الضبط المركزي	تسهيل الإجراءات الازمة (تكوين الملفات والمطالب الأخرى)

الترقيم: MMQ التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 23	دليل إجراءات علامة مرحبا	
--	---------------------------------	--

<p>يجب على الأعوان الاعتناء بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي الحركة من الوهلة الأولى إلى غاية الانتهاء من الخدمة المطلوبة.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ مصلحة الإستخلاص والإستغلال ومصلحة العقود بالإدارة العملية بتونس ▪ مصلحة الإستخلاص والإستغلال ومصلحة العقود بالإدارة العملية بين عروس 	<p>مراقبة الشخص ذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي الحركة إلى المصلحة المعنية. أو تنقل العون إلى الشخص ذوي الاحتياجات الخصوصية.</p>
--	---	--

ملاحظة:

تم تحديد قائمة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي الحركة بموجب الأمر عدد 18 المؤرخ في 5 أوت 2019 على النحو التالي:

- الأشخاص ذو الإعاقة
- الأشخاص الذين تتجاوز أعمارهم عن 60 عاماً
- النساء الحوامل ،
- الأشخاص الأميين،
- الأشخاص الذين برفقة أطفال دون سن 3 سنوات،
- الأشخاص الذين لا يستطيعون ممارسة اللغة الرسمية.

<p>التاريخ: 02/05/2025 الإصدار: 03 صفحة: 21/23</p>	<h1>دليل إجراءات علامة مرحبا</h1>	
--	-----------------------------------	--

إجراءات الاستجابة لحالات الطوارئ

الموضوع

يهدف هذا الإجراء إلى وصف الخطوات التي يجب اتخاذها لإدارة المواقف غير المتوقعة والمفاجئة من أجل الحفاظ على صحة وسلامة الأفراد والحد من الأضرار التي تلحق بالمباني والبنية التحتية والمعدات

2-مجال التطبيق

يطبق هذا الإجراء على مقر الاجتماعى للوكلالة ويشمل :

- الحرائق
- حوادث الشغل
- الأمراض الخطيرة

3-المؤهلية

مسؤول الأمن ومساعدو الإسعافات الأولية في الوكلالة هم المسؤولون عن تنفيذ هذا الإجراء وتطبيقه.

4-تعريف

• المرشد الرئيسي

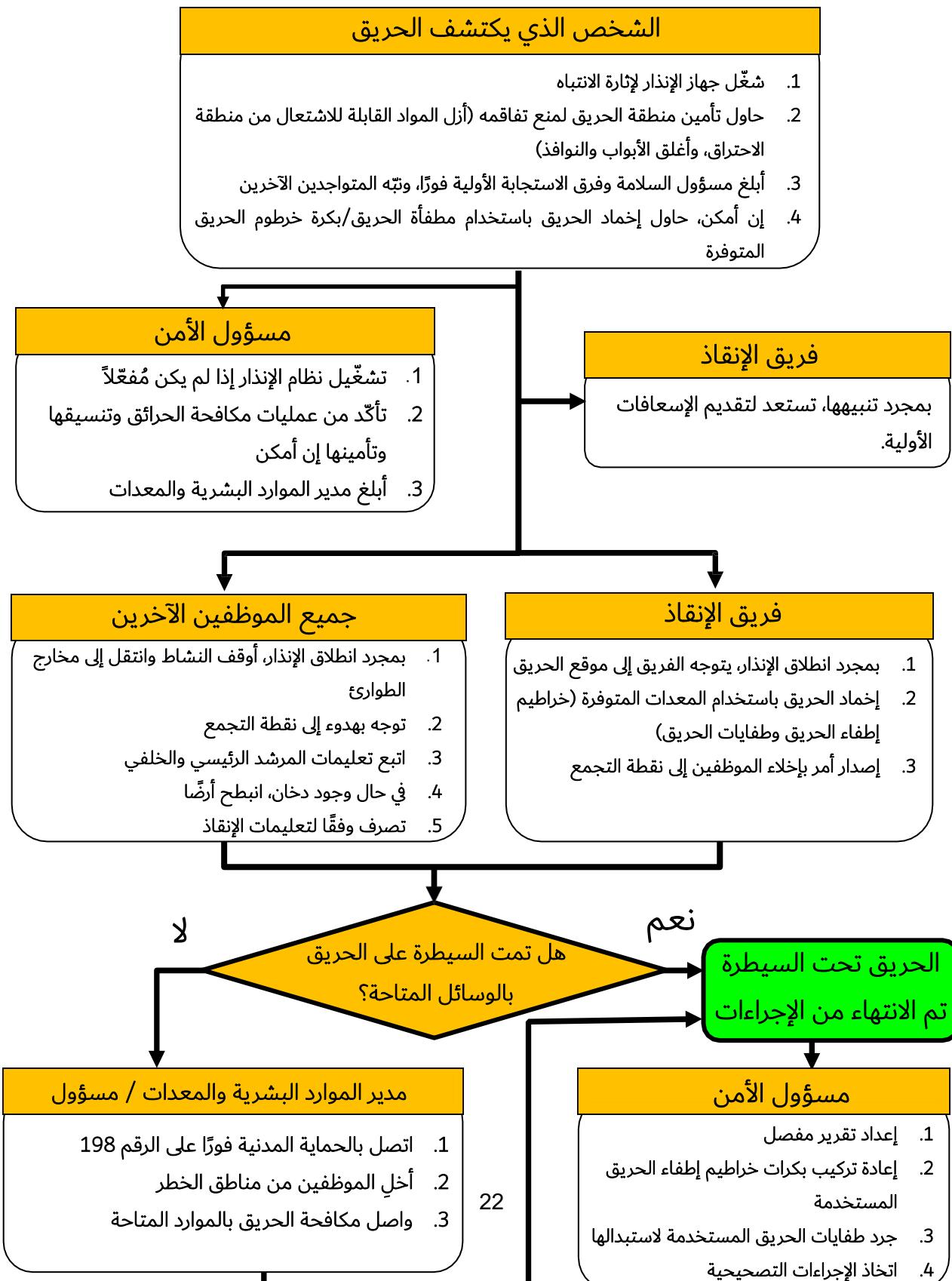
المرشد الرئيسي هو المستجيب الأول المسؤول عن توجيه الأفراد نحو مخارج الطوارئ أثناء الإخلاء. يرشدهم إلى نقطة التجمع، بالتعاون مع المرشد الخلفي.

• المرشد الخلفي

المرشد الخلفي هو أحد المستجيبين الأوائل، ويعمل عن كثب مع قائد الإخلاء. يراقبون كل فرد في خط الإخلاء، ويتأكدون من توجه جميع الأفراد إلى مخارج الطوارئ وعدم ضياع أي شخص على طول الطريق.

5-الاستجابة لحالات الطوارئ

1. الإجراءات الواجب اتخاذها في حالة نشوب حريق



2. الإجراءات الواجب اتخاذها في حالة الإصابة بمرض خطير أو حادث خطير

