



دليل علامة مرجحيا






دليل إجراءات علامة مرجحاً

الترقيم: MMQ:
التاريخ: 2025/05/02
الإصدار: 03
صفحة: 2 / 23

الفهرس

الصفحة	العنوان
3	الالتزام بجودة الاستقبال
4	1- موضوع الدليل
4	2- مجال تطبيق علامة مرجحاً
4	3- مسار نظام علامة مرجحاً 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 مرجحاً
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 الردّ على المراسلات والعرائض (الشكاوى)
20-19	إجراءات الاستقبال المباشر للأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي الحركة
23-22-21	إجراءات الاستجابة لحالات الطوارئ

الترقيم: MMQ التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 3 / 23	دليل إجراءات علامة مرحبا	
--	--------------------------	---

الالتزام 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 مصالحتها المتواجدة بمقرها الاجتماعي ويشمل هذا المسار الهياكل التالية:

- الإدارة العملية بتونس،
- الإدارة العملية بين عروس،
- 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 ومُحيّنة 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 الخصوصية


إجابات واضحة ضمن آجال محددة

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

وفي هذا الإطار، تؤكد الإدارة العامة التزامها التام بجميع المقترحات 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

الترقيم: MMQ التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 4 / 23	دليل إجراءات علامة مرحبا	
--	--------------------------	---

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 المسداة 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 عروس

3- مسار نظام علامة مرحبا بالوكالة العقارية للسكنى

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

الإجراءات المحددة والضرورية لعمل نظام العلامة هي:

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

4- التصرف في المعلومات للوصول إلى الوكالة العقارية للسكنى

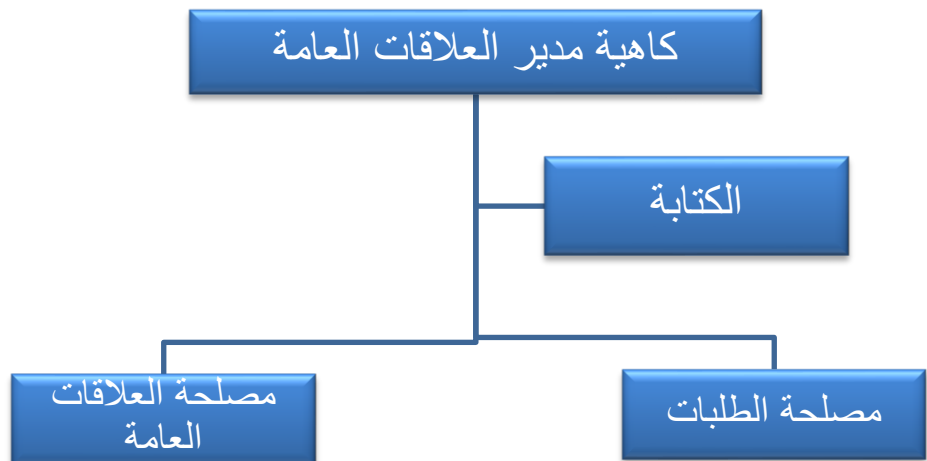
يضمن مسؤول الإدارة الفرعية للعلاقات العامة دقة المعلومات التي يتم عرضها على المواطنين والحرفاء:


- 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 بُعد (عبر الموقع الإلكتروني)،
- طريقة تقديم الاقتراحات والشكاوى،
- الالتزامات المتعلقة بجودة الاستقبال.

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

يتعين على مسؤول إدارة الجودة التثبت من ملاءمة المعلومات المتاحة على الموقع بصفة مستمرة و آلية، كما يتم التنسيق مع إدارة الإعلامية عند الحاجة لتحسين هذه المعلومات.

5- الهيكل التنظيمي للإدارة الفرعية للعلاقات العامة



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

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 رنات)،
- 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 رضا الحرفاء

تتم عملية استقصاء رضا الحرفاء لمعرفة درجة رضا الحرفاء وتطلعاتهم بالنسبة للخدمات المسداة من طرف الوكالة من خلال استطلاعات رضا 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 معمق للبيانات التي تعكس جودة الاستقبال بالوكالة واعتماد أعمال تحسينية يتعين القيام بها وذلك بحضور الإدارة العامة ولجنة الجودة.

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


ويقع تنظيم التقييم السنوي مرة واحدة في السنة من طرف المسؤول عن الجودة لعلامة مرجبا 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 المقررة 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.


الترقيم: MMQ التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 8 / 23	دليل إجراءات علامة مرجبا	
--	--------------------------	---

الملاحق المسارات والإجراءات

الترقيم: MMQ التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 9 / 23	دليل إجراءات علامة مرحبا	
--	--------------------------	---

بطاقة مسار الاستقبال

مجال التطبيق			
الاستقبال المباشر، الاستقبال الهاتفي، التصرف في المراسلات، التصرف في المراسلات الالكترونية بمقر الوكالة العقارية للسكنى.			
الهياكل المعنية			
الإدارة الفرعية للعلاقات العامة، مكتب الضبط المركزي، مصلحة الاستخلاص و الاستغلال و مصلحة العقود بالإدارة العملية بتونس والإدارة العملية ببين عروس.			
حرفاء المسار			
المواطنون وحرفاء الوكالة.			
قائد المسار			
مراسل الجودة بكل إدارة معنية.			
معطيات الدخول	النشاط	البيانات/المعطيات الناتجة	الوثائق
<ul style="list-style-type: none"> زيارة المواطنين والحرفاء الخدمات التي تقدمها الوكالة 	الاستقبال المباشر	<ul style="list-style-type: none"> الخدمات المقدمة للمواطنين والحرفاء 	. إجراء مرحبا للاستقبال المباشر (PO URP 01) . إجراء الاستقبال المباشر للأشخاص محدودي الحركة ولأصحاب الاحتياجات الخصوصية (PO URP 06)
<ul style="list-style-type: none"> المكالمات الهاتفية قائمة الادارات والخدمات الخاصة بالوكالة 	الاستقبال الهاتفي	<ul style="list-style-type: none"> رقم الهاتف لهيكل أو عون من الوكالة الخدمات المسداة عبر الهاتف 	إجراء مرحبا للاستقبال الهاتفي (PO URP 02)

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

إجراء مرحبا لإدارة المراسلات والعرائض (PR URP 05)	• المراسلات والعرائض (الشكاوى) التي تمت معالجتها من قبل الهيكل المعني • إجابات جاهزة	تلقّي المراسلات والمراسلات الالكترونيّة	• المراسلات والمراسلات الالكترونيّة • قائمة توزيع المراسلات والمراسلات الالكترونيّة
سجل عرائض الاستقبال	• معالجة العرائض والشكاوى	قبول العرائض والشكاوى	• عريضة أو شكوى

الترقيم: MMQ التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 23/ 11	دليل إجراءات علامة مرحبا	
--	--------------------------	---

إجراءات الاستقبال المباشر

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

1- مجال التطبيق

- يطبق هذا الإجراء بالمصالح التي تستقبل العموم بالمقر 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- المسؤولية

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 واللقب و اسم الإدارة.
- أن يكون مظهرهم 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 إحراجهم بأسئلة متطفلة ومحرجة.

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

5- إجراءات الاستقبال المباشر

يجب على أعوان الاستقبال احترام التوجيهات التالية:

- ✓ الترحيب بكل حريف كما تريد 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 اللازمة.
- ✓ التركيز على مساعدة الحريف وتجنب فعل شأين 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، سيدي".

الترقيم: MMQ التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 23 / 13	دليل إجراءات علامة مرحبا	
---	--------------------------	---

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:

- الموزّع الهاتفي بمقر الوكالة العقارية للسكنى،
- الإدارة الفرعية للعلاقات العامة،
- شبابيك الاستقبال بالإدارة الفرعية للعلاقات العامة،
- مصلحة الإستخلاص و الإستغلال و مصلحة العقود بالإدارة العملية بتونس،
- مصلحة الإستخلاص و الإستغلال و مصلحة العقود بالإدارة العملية بين عروس.

3- المسؤولية

يقوم المسؤول عن الجودة لعلامة مرحبا بتطبيق 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 تتوفر رسالة صوتية تتضمن المعلومات الدنيا المتعلقة بأوقات العمل.

5- إجراءات الاستقبال الهاتفي

يجب على أعوان الاستقبال الهاتفي احترام التوجيهات التالية:

الترقيم: MMQ التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 23/ 14	دليل إجراءات علامة مرحبا	
--	--------------------------	---

. رفع السماععة 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 ببطء شديد ولا بسرعة كبيرة)،
. التركيز على المكالمة وتجنب فعل شيئين في نفس الوقت،
. تجنب المصطلحات الفنية المختصرة والعبارات المستخدمة داخليًا،
. 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
بصدد التحويل ويشكره على الانتظار،
. توديع الحريف باستخدام صيغة مهذبة للغرض.

عندما لا يستطيع عون الاستقبال الهاتفي الإجابة على السؤال الذي طرحه 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 واللقب)

. رقمه الهاتفي

. سبب مكالمته

. وقت وتاريخ المكالمة

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

الترقيم: MMQ التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 23/ 15	دليل إجراءات علامة مرحبا	
--	--------------------------	---

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) المباعه من قبل:


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

3-المسؤولية

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

4-الإجراءات

التسجيل	المسؤول	المراحل
رسالة إسناد ممضاة	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 نقدا إذا كان المبلغ أقل من 5000 دينار) إلى القبضة المركزية بالوكالة العقارية للسكنى، بعد التأكد من صحة البيانات المسجلة مقابل إيداع وصل استخلاص.

الترقيم: MMQ التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 23 / 16	دليل إجراءات علامة مرحبا	
---	--------------------------	---

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

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

الترقيم: MMQ التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 23 / 17	دليل إجراءات علامة مرجحاً	
---	---------------------------	---

إجراءات الردّ 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 توجيه 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 عروس

3-المسؤولية

يقوم مراسلي مرجحاً بكل من:
. الإدارة الفرعية للعلاقات العامة
. مصلحة الاستخلاص والإستغلال ومصلحة العقود بالإدارة العملية بتونس
. مصلحة الاستخلاص والإستغلال ومصلحة العقود بالإدارة العملية بين عروس
بتطبيق هذه الإجراءات ومتابعة تطبيقها من طرف الأعوان.

4- الإجراءات

المرآل	المسؤول	التسآل
تلقي مطالب خدمات والمراسلات والعرائض (الشكاوى) بمكتب الضبط المركزي وتسآلها بالحاسوب في ملفات مآصة لهذا الغرض لضمان المراقبة المنهجية والمنظمة.	مراسل مرجحاً	آآول مراقبة المراسلات والشكاوى



دليل إجراءات علامة مرحبا

الترقيم: MMQ
التاريخ: 2025/05/02
الإصدار: 03
صفحة: 23/ 18

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

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 و الإستغلال و مصلحة العقود بالإدارة العملية بتونس
- مصلحة الإستخلاص و الإستغلال و مصلحة العقود بالإدارة العملية بين عروس

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


المهمة	المسؤول	التسجيل
إعطاء الأولوية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي الحركة	أعوان الاستقبال أعوان الحراسة المسؤولون عن مصالح:	الإعلانات في فضاء الاستقبال
تسهيل الإجراءات اللازمة (تكوين الملفات والمطالب الأخرى)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ العلاقات العامة ▪ مكتب الضبط المركزي 	المساعدة على القراءة والفهم

<p>مصلحة الإستخلاص والإستغلال ومصلحة العقود بالإدارة العملية بتونس</p> <p>مصلحة الإستخلاص والإستغلال ومصلحة العقود بالإدارة العملية ببن عروس</p>	<p>يجب على الأعوان الاعتناء بالأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي الحركة من الوهلة الأولى إلى غاية الانتهاء من الخدمة المطلوبة.</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 ذوو الإعاقة،
- الأشخاص الذين تتجاوز أعمارهم عن 60 عامًا
- النساء الحوامل ،
- الأشخاص الأميون،
- الأشخاص الذين برفقة أطفال دون سن 3 سنوات،
- الأشخاص الذين لا يستطيعون ممارسة اللغة الرسمية.

الترقيم: MMQ التاريخ: 2025/05/02 الإصدار: 03 صفحة: 23/ 21	دليل إجراءات علامة مرجحاً	
--	---------------------------	---

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 مقرّ الاجتماعي للوكالة و يشمل :

- الحرائق
- حوادث الشغل
- الأمراض الخطيرة

3-المسؤولية

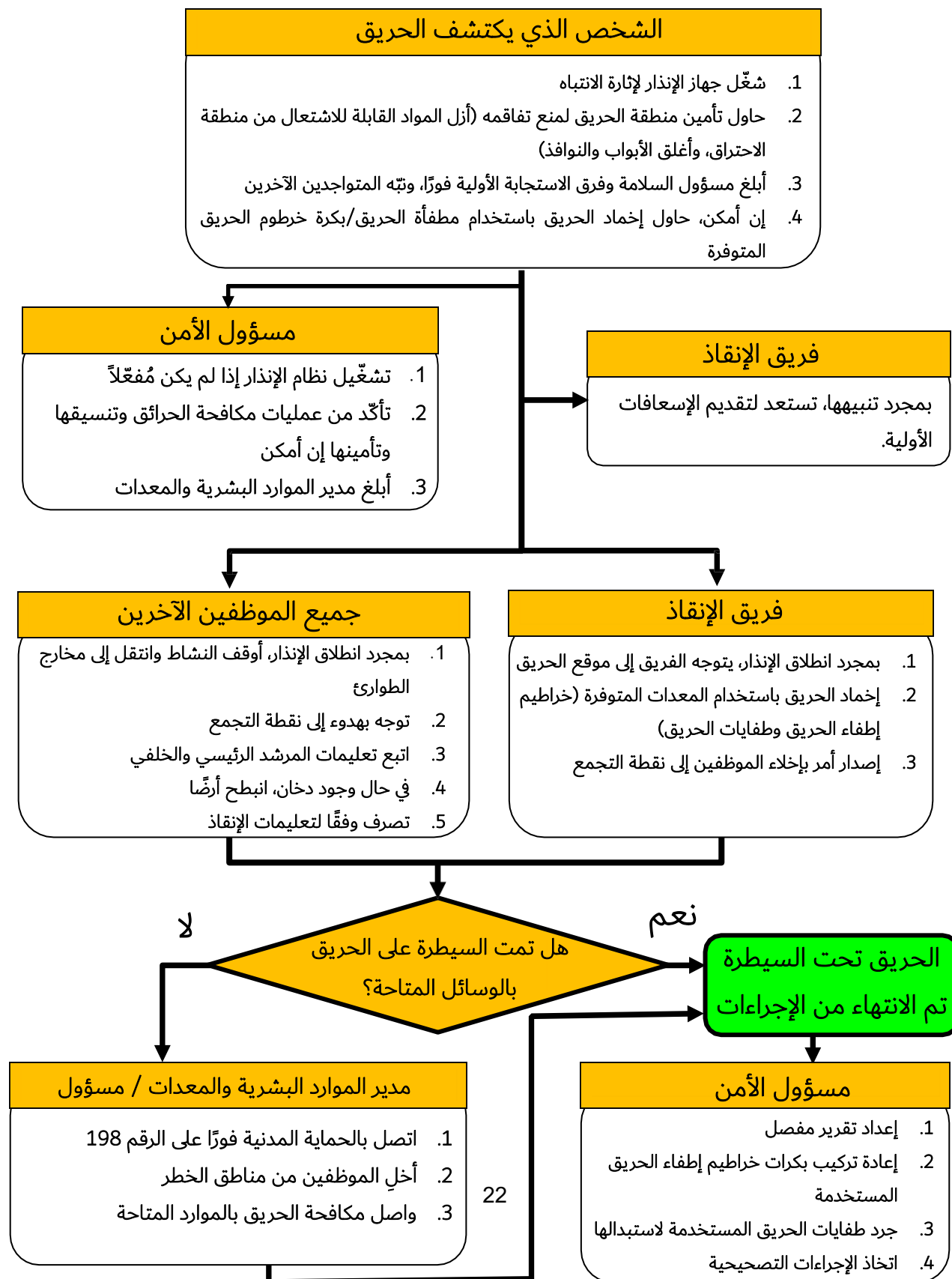
مسؤول الأمن ومساعدو الإسعافات الأولية في الوكالة هم المسؤولون عن تنفيذ هذا الإجراء وتطبيقه.

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

