


الرّمز: س ج 01	دليل إجراءات علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال	 وزارة التربية الديوان مكتب العلاقات مع المواطن
التاريخ: 12 مارس 2025		
الإصدار: 01		
صفحة: 1/1		

الالتزام بسياسة جودة الاستقبال

حرصا على تأمين خدمات إدارية أرقى للمواطنين ومزيد الإحاطة بمشاغلهم والتواصل معهم والتجاوب مع تطلعاتهم والاستجابة لحاجياتهم في مناخ من الثقة والمسؤولية. تلتزم وزارة التربية باعتماد سياسة لجودة الاستقبال تركز على الانخراط الجماعي لكافة الأطراف المتدخلة ومشاركتها الفاعلة في مختلف مراحل إسداء الخدمات الإدارية للمواطنين وعلى السعي لإرضائهم بالنجاعة اللازمة والجودة المطلوبة وفقا لاشتراطات علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال.

كما تلتزم الوزارة بتطوير الاستقبال واعتباره وظيفة هامة تتطلب مجهودا يوميا ومتواصلا بكافة فضاءات الاستقبال بالمصالح المركزية والجهوية والمؤسسات التربوية.

وترمي الوزارة من خلال سياسة جودة الاستقبال الى تحقيق الأهداف التالية:

- النفاذ السهل والسريع الى مختلف المصالح والمواقع وتوفير الظروف الملائمة لذوي الحاجيات الخصوصية،
- توفير الفضاءات اللائقة والتجهيزات المناسبة للقبول والانتظار وإيلائها ما تستحقه من عناية،
- الإصغاء الى مشاغل المواطنين بحرفية وإرشادهم بكل دقة ووضوح والالتزام بحماية معطيائهم الشخصية وحياتهم الخاصة،
- التطوير المستمر للإعلام الموجه إلى المواطنين والتفاعل مع حاجياتهم المتجددة،
- تعزيز الخدمات الإدارية عن بُعد،
- اختصار مدة الانتظار والالتزام بالرد على كل الاستفسارات والمراسلات بمختلف أنواعها ووسائلها في الأجل المحددة،



التزام بخدمة المواطن

1. نلتزم بتوفير القبول الحسن لكل مواطن وإرشاده وتوجيهه للحصول على الخدمة الإدارية في أفضل الظروف وبتقديم عناية خاصة للمواطنين ذوي الاحتياجات الخصوصية.
2. نلتزم بالردّ على كل المكالمات الهاتفية حينياً أو في أجل أقصاه 24 ساعة وبالإجابة عن كل بريد الكتروني في أجل لا يتجاوز 48 ساعة.
3. نلتزم بالإجابة عن كل بريد موجه للإدارة في أجل أقصاه 21 يوماً وبتعليل كل إجابة وفقاً لمقتضيات الترتيب الجاري بها العمل.
4. نلتزم بإعلام المتعاملين مع الإدارة في الإبان بكلّ تغيير في الإجراءات والمسالك الإدارية بالنسبة الى الخدمات الإدارية التي تقدم في إطار مشمولاتها.

إدارة تخدم المواطن