

 الأرشيف الوطني	رئاسة الحكومة	الجمهورية التونسية
الرمز : م.ذ 2 تاريخ الإصدار 13 ديسمبر 2010 تاريخ التحيين : 27 أكتوبر 2022	سياسة الجودة بمؤسسة الأرشيف الوطني	الصفحة 1/1

المرجع: الفقرة 6.1 من اللائحة الفنية لعلامة جودة الاستقبال "مرحبا" : يجب أن تحرر إدارة الهيكل سياسة جودة تجسم من خلالها إرادتها الهادفة إلى تحسين الاستقبال وتشريك الموظفين ويجب أن تحدّد تلك السياسة مجال تطبيق العلامة والمواقع المعنية (مجال التدخل).

تجسيما لسياسة الدولة في مجال تحسين الخدمات وتقريبها من المواطن وإيلاء الاستقبال بالإدارة الأهمية التي يستحقها لما له من تأثير على صورة الإدارة لدى المواطن والسعي إلى تحقيق رضاه؛ تبنت مؤسسة الأرشيف الوطني إرساء علامة جودة الاستقبال "مرحبا" بفضاء استقبال المستفيدين من خدماتها وفضاء البحث والاطلاع .

وفي هذا الإطار تلتزم مؤسسة الأرشيف الوطني بتحقيق الأهداف التالية :

- 1- الإرتقاء بأداء مؤسسة الأرشيف الوطني إلى أرفع المستويات وتقديم أفضل الخدمات إلى المتعاملين معها ؛
- 2- إيلاء الاستقبال بمؤسسة الأرشيف الوطني الأهمية التي يستحقها ؛
- 3- إرضاء المستفيد من خدمات الأرشيف الوطني والاستجابة لمطالبه طبقا للإجراءات الجاري بها العمل ؛
- 4- المحافظة على نظام إدارة الجودة ؛
- 5- التحسين المستمر للخدمات ؛
- 6- التركيز على الإجراء الوقائي ؛
- 7- تكوين العاملين في مجال جودة الخدمات ؛
- 8- توفير ظروف عمل تدعم جودة الخدمات.

كما تتعهد مؤسسة الأرشيف الوطني باحترام خصوصية الأفراد وفقا لأحكام التشريع التونسي الجاري به العمل فيما يتعلق بحماية المعطيات الشخصية.

المدير العام للأرشيف الوطني

الدير العام للأرشيف الوطني
الإرضاء: الهادي بلال



 الأرشيف الوطني	رئاسة الحكومة	الجمهورية التونسية
الرمز : م.د. 3 تاريخ الإصدار 13 ديسمبر 2010 تاريخ التحيين : 27 أكتوبر 2022	تعهدات مؤسسة الأرشيف الوطني تجاه المستفيدين من خدماتها	الصفحة 1/1

نتعهد بـ :

1. توفير فضاء ملائم لاستقبالكم؛
2. الردّ على طلبات المعلومات الواردة عبر البريد العادي أو عبر البريد الإلكتروني طبقا للآجال المنصوص عليها بالقوانين الجاري بها العمل؛
3. الردّ على مكالماتكم الهاتفية في أقل من 5 رنّات عبر الموزع الهاتفي ؛
4. الاستقبال الحسن وتوجيهكم إلى المصلحة المعنية مباشرة لمعالجة طلباتكم ؛
5. إيلاء عناية خاصّة بذوي الاحتياجات الخصوصية؛
6. توفير قائمة واضحة ومُحيّنة في الخدمات المُسداة من قبل مؤسسة الأرشيف الوطني والوثائق المطلوبة للحصول عليها وكيفية تقديم المطالب المتعلقة بها ؛
7. وضع التجهيزات الإعلامية والمكتبيّة على ذمّتكم بفضاء البحث ؛
8. التحسين المستمرّ لخدماتنا؛
9. القيام بقياس درجة رضاكم سنويا وإعلامكم بالنتائج عبر وسائلنا الاتصالية.

المدير العام للأرشيف الوطني

المدير العام للأرشيف الوطني

الإلتضاء: الهادي بلال



درجة رضا المستفيدين من خدمات الأرشيف الوطني

1 نتائج استقصاء درجة رضا المستفيدين من خدمات فضاء الاستقبال العام
*أكتوبر 2022

مجال الاستقصاء	عدد الإجابات	نسبة الرضا العامة
1. الإرشادات المتعلقة بطرق النفاذ إلى مقرّ الأرشيف الوطني	115	100%
2. الاستقبال والتوجيه والإرشاد	115	99.12%
3. الرفاهية بفضاء الاستقبال	115	98.25%
4. تعاون مسدي الخدمات بفضاء الاستقبال العام	108	100%
5. زمن الانتظار	108	87.95%
نسبة الرضا العامة لمجالات الاستقصاء		97.06%

2 - نتائج استقصاء درجة رضا المستفيدين من الخدمات في قاعة البحث والاطلاع
أكتوبر 2022

مجال الاستقصاء	عدد الإجابات	نسبة الرضا العامة
1. الرفاهية بفضاء البحث والاطلاع	107	97.18%
2. تعاون مسدي الخدمات	107	98.12%
3. الاستجابة للخدمة	97	97.93%
4. زمن الانتظار لطلب الخدمة	96	94.78%
نسبة الرضا العامة لمجالات الاستقصاء		97%

