

الجمهورية التونسية	سياسة الجودة بمؤسسة الأرشيف الوطني	رئاسة الحكومة	الأرشيف الوطني
الصفحة 1/1	سياسة الجودة بمؤسسة الأرشيف الوطني	رئاسة الحكومة	الرمز : م.ذ 2
	تاریخ التحیین : 27 أکتوبر 2022	تاریخ الإصدار 13 دیسمبر 2010	لیکنیا جودة
			لیکنیا جودة

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

تجسيماً لسياسة الدولة في مجال تحسين الخدمات وتقريبها من المواطن وإيلاء الإستقبال بالإدارة الأهمية التي يستحقها لما له من تأثير على صورة الإدارة لدى المواطن والسعى 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 الإستقبال بمؤسسة الأرشيف الوطني الأهمية التي يستحقها ؛
- 3- إرضاء المستفيد من خدمات الأرشيف الوطني والإستجابة 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 تعهد مؤسسة الأرشيف الوطني باحترام خصوصية الأفراد وفقا لأحكام التشريع التونسي الجاري به العمل فيما يتعلق بحماية المعطيات الشخصية.

المدير العام للأرشيف الوطني

الدییر العاّم للأّرشيف الوطّني
الإمضاء: الصارخ هلالب



الجمهورية التونسية	رئاسة الحكومة	الأرشيف الوطني
الصفحة 1/1	الإجراءات الخصوصية الموجهة للأشخاص محدودي الحركة ولذوي الاحتياجات الخصوصية	الرمز : م.د 13 تاریخ الاصدار جوان 2021 تاریخ التحیین : اکتوبر 2023

سعيا إلى دعم المبادرات والجهود الرامية إلى تحسين جودة الخدمات العمومية وتيسير النفاذ إليها، تعمل مؤسسة الأرشيف الوطني على اعتماد إجراءات خصوصية لفائدة الفئات من المتعاملين مع الإدارة الذين يواجهون بعض الصعوبات للحصول على الخدمات المقدمة من قبل الهيأكال العمومية والاسترشاد عنها ومتابعتها وتقديم الشكاوى بشأنها عند الاقتضاء، ومن هذه الإجراءات :

- 1- توفير مرر خاص ومصدع لتيسير تنقل الأشخاص محدودي الحركة ولذوي الاحتياجات الخصوصية،
- 2- منح الأولوية لهؤلاء في الإجابة على الطلب،
- 3- مساعدتهم على القيام بالبحث في قاعدة البيانات وإتمام الإجراءات بالشكل المناسب،

المدير العام للأرشيف الوطني

المدير العام للأرشيف الوطني
الإمضاء : هشام بلات



الرئاسة التونسية	رئاسة الحكومة	الجمهوريّة التونسيّة
الرقم : ٣٥	الرمز : م.د	
تاریخ الإصدار 13 دیسمبر 2010	تاریخ التحیین : 27 اکتوبر 2022	
	تعهدات مؤسسة الأرشيف الوطني تجاه المستفيدين من خدماتها	الصفحة 1/1

نَتَعَهَّدُ بـ:

1. توفير فضاء ملائم لاستقبالكم؛
 2. الرد على طلبات المعلومات الواردة عبر البريد العادي أو عبر البريد الإلكتروني طبقاً للآجال المنصوص عليها بالقوانين الجاري بها العمل؛
 3. الرد على مكالماتكم الهاتفية في أقل من 5 رئات عبر الموزع الهاتفي؛
 4. الاستقبال الحسن وتوجيهكم إلى المصلحة المعنية مباشرة لمعالجة طلباتكم؛
 5. إبلاغ عناء خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة؛
 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 والمكتبة على ذمّتكم بفضاء البحث؛
 8. التحسين المستمر لخدماتنا؛
 9. القيام بقياس درجة رضاكم سنوياً وإعلامكم بالنتائج عبر وسائلنا الاتصالية.

المدير العام للأرشيف الوطني

الد. يبر القاسم / المشرف الوطني

الإفلاس: الهدى في بحث



درجة رضا المستفيدين من خدمات الأرشيف الوطني

سبتمبر 2023

1 نتائج استقصاء درجة رضا المستفيدين من خدمات فضاء الاستقبال العام

نسبة الرضا العامة	عدد الإجابات	مجال الاستقصاء
100%	61	1. الإرشادات المتعلقة بطرق النفاذ إلى مقر الأرشيف الوطني
100%	63	2. الاستقبال والتوجيه والإرشاد
100%	63	3. الرفاهية بفضاء الاستقبال
100%	63	4. تعاون مسدي الخدمات بفضاء الاستقبال العام
77.76%	63	5. زمن الانتظار
نسبة الرضا العامة لمجالات الاستقصاء		
%95.55		

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

نسبة الرضا العامة	عدد الإجابات	مجال الاستقصاء
98.36%	61	1. الرفاهية بفضاء البحث والاطلاع
100%	57	2. تعاون مسدي الخدمات
99.05%	58	3. الاستجابة للخدمة
8908%	55	4. زمن الانتظار لطلب الخدمة
نسبة الرضا العامة لمجالات الاستقصاء		
%96.62		

