

 الأرشيف الوطني	رئاسة الحكومة	الجمهورية التونسية
الرمز : م.ذ 2 تاريخ الإصدار 13 ديسمبر 2010 تاريخ التحيين : سبتمبر 2023	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 تجسّم 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 الإجراءات 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

المدير العام للأرشيف الوطني
الإهداء: الهادي جلاب



 الأرشيف الوطني	رئاسة الحكومة	الجمهورية التونسية
الرمز : م.د 3 تاريخ الإصدار 13 ديسمبر 2010 تاريخ التحيين : سبتمبر 2023	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 للأجال المنصوص عليها بالقوانين الجاري بها العمل؛
3. الردّ على مكالماتكم الهاتفية في أقل من 5 رنات عبر الموزع الهاتفي ؛
4. الاستقبال الحسن وتوجيهكم إلى المصلحة المعنية مباشرة لمعالجة طلباتكم ؛
5. إبلاء 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 ذمّكم 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
الأستاذ: الهادي بركات



الجمهورية التونسية	رئاسة الحكومة	الأرشيف الوطني
الصفحة 1/1	الإجراءات الخصوصية الموجهة للأشخاص محدودي الحركة ولذوي الاحتياجات الخصوصية	الرمز : م.د 13 تاريخ الإصدار جوان 2021 تاريخ التحيين : أكتوبر 2023

سعيًا إلى دعم المبادرات والمجهودات 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 المسداة من قبل الهياكل العمومية والاسترشاد عنها ومتابعتها وتقديم الشكاوى بشأنها عند الاقتضاء، ومن هذه الإجراءات :

- 1- توفير ممر خاص ومصعد لتيسير تنقل الأشخاص محدودي الحركة وذوي 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: الهادي بجلال



درجة رضا المستفيدين من خدمات الأرشيف الوطني

أكتوبر-نوفمبر 2025

1 نتائج استقصاء درجة رضا المستفيدين من خدمات فضاء الاستقبال العام

مجال الاستقصاء	عدد الإجابات	نسبة الرضا العامة
1. الإرشادات المتعلقة بطرق النفاذ إلى مقرّ الأرشيف الوطني	73	97.25%
2. الاستقبال والتوجيه والإرشاد	73	98.62%
3. الرفاهية بفضاء الاستقبال	73	100%
4. تعاون مسدي الخدمات بفضاء الاستقبال العام	70	100%
5. زمن الانتظار	70	88.57%
نسبة الرضا العامة لمجالات الاستقصاء		96.88%

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

مجال الاستقصاء	عدد الإجابات	نسبة الرضا العامة
1. الرفاهية بفضاء البحث والاطلاع	69	98.54%
2. تعاون مسدي الخدمات	70	100%
3. الاستجابة للخدمة	69	100%
4. زمن الانتظار لطلب الخدمة	65	84.6%
نسبة الرضا العامة لمجالات الاستقصاء		95.78%

الأرشيف الوطني	رئاسة الحكومة	الجمهورية التونسية
الرمز : ب1	بطاقة عنوان الأرشيف الوطني وبيده الإلكتروني وأرقام هواتفه والفاكس وأرقام حافلات النقل العمومي التي توصل إليه	الصفحة 1/1
تاريخ الإصدار 13 ديسمبر 2010		
تاريخ التحيين : جانفي 2025		

الأرشيف الوطني
Les Archives nationales

الهاتف // Téléphone

+ 216 71 576 500

+ 216 71 575 700

+216 71 576 800

الفاكس // Fax

+ 216 71 569 175

البريد الإلكتروني: e-mail archives.nationales@archives.nat.tn

موقع الواب : Site web www.archives.nat.tn

العنوان : 122، شارع 9 أبريل 1938 – 1030 تونس - الجمهورية التونسية
Adresse : 122, Boulevard 9 avril 1938 – 1030 Tunis - Tunisie

حافلات النقل العمومي التي توصل إلى مقر الأرشيف الوطني	الحافلة عدد 3AG	الحافلة عدد 4G	الحافلة عدد 11	الحافلة عدد 14CG	الحافلة عدد 15	الحافلة عدد 19G	الحافلة عدد 22G
	الحافلة عدد 60	الحافلة عدد 20G	الحافلة عدد 28B	الحافلة عدد 28D	الحافلة عدد 30	الحافلة عدد 50	
	الحافلة عدد 65	الحافلة عدد 71	الحافلة عدد 72	الحافلة عدد 74B	الحافلة عدد 78	الحافلة عدد 410	
حافلات النقل الخاص التي توصل إلى مقر الأرشيف الوطني				Tuss 33 فوشانة TCV العقبة			

 الأرشيف الوطني	رئاسة الحكومة	الجمهورية التونسية
الرمز: إ.ج.17 تاريخ الإصدار: جانفي 2023 تاريخ التحيين: سبتمبر 2025	طريقة تقديم العرائض	الصفحة 1/1

يتم تحرير العريضة إما عن طريق تعمير استمارة العريضة في صيغتها الالكترونية أو الورقية أو تحرير عريضة على ورق عادي يتم إرسالها عبر البريد الالكتروني أو عبر البريد العادي أو إيداعها بمكتب ضبط المؤسسة أو ووضعتها بصندوق المقترحات المركز

ببهو الاستقبال لمؤسسة الأرشيف الوطني