 <p>الأرشيف الوطني</p>	<p>رئاسة الحكومة</p>	<p>الجمهورية التونسية</p>
<p>الرمز : م.ذ 2 تاريخ الإصدار 13 ديسمبر 2010 تاريخ التحيين : سبتمبر 2023</p>	<p>سياسة الجودة بمؤسسة الأرشيف الوطني</p>	<p>الصفحة 1/1</p>

المرجع: الفقرة 6.1 من اللائحة الفنية لعلامة جودة الإستقبال "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 الإستقبال بالإدارة الأهميّة 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 إستقبال 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 الأهميّة 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 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
الرضاء: الهادي بلال



	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 — :

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 دقائق عبر الموزع الهاتفي ؛
4. الاستقبال الحسن وتوجيهكم إلى المصلحة المعنية مباشرة لمعالجة طلباتكم ؛
5. إبداء عناية خاصة بذوي الاحتياجات الخصوصية؛
6. توفير قائمة واضحة ومُحدّثة في الخدمات المُسداة من قبل مؤسسة الأرشيف الوطني والوثائق المطلوبة للحصول عليها وكيفية تقديم المطالب المتعلقة بها ؛
7. وضع التجهيزات الإعلامية والمكتبية على ذمتكم 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
 الأفضاء: الهادي بلال



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

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 بن جلال



درجة رضا المستفيدين من خدمات الأرشيف الوطني
أكتوبر-نوفمبر 2024

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	85	100%
2. الاستقبال والتوجيه والإرشاد	83	100%
3. الرفاهية بفضاء الاستقبال	82	100%
4. تعاون مسدي الخدمات بفضاء الاستقبال العام	83	100%
5. زمن الانتظار	79	87.33%
نسبة الرضا العامة لمجالات الاستقصاء		%97.46

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

مجال الاستقصاء	عدد الإجابات	نسبة الرضا العامة
1. الرفاهية بفضاء البحث والاطلاع	76	100%
2. تعاون مسدي الخدمات	76	100%
3. الاستجابة للخدمة	69	97.09%
4. زمن الانتظار لطلب الخدمة	66	53.03%
نسبة الرضا العامة لمجالات الاستقصاء		%97.75

المدير العام للأرشيف الوطني
الإستضاء: الهادي جباري

