

1 أكتوبر 2023

من رئيس الحكومة
إلى
السيارات و الساتوة الوزراء وكتاب الرولة والولة
ورؤساء البلديات ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية

الموضوع : حول الانخراط في علامة " مرحبا" لجودة الاستقبال صيغة 2020.

- المرجع : - منشور عدد 19 لسنة 2016 حول تحسين الاستقبال ومتابعة جودة الخدمات بالمصالح العمومية،
- المنشور عدد 8 بتاريخ 19 مارس 2020 حول تحسين جودة الاستقبال الهاتفي بالهيكل العمومية.

وبعد،

عملا على تحسين جودة الخدمات الإدارية المسداة والارتقاء بها إلى المعايير الدولية، ونظرا لأهمية وظيفتي الاستقبال والإرشاد في تحسين علاقة الإدارة بالمتعاملين معها وكسب ثقتهم والرفع من نسبة رضاهم، يهدف هذا المنشور الى حث الهياكل العمومية التي لها علاقة مباشرة بالمتعاملين مع الإدارة للانخراط في علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال وذلك من خلال اعتماد الإجراءات التالية:

- يتولى كل هيكل عمومي له علاقة مباشرة مع المواطن ويسدي خدمات إدارية في إطار فضاء استقبال، ضبط برنامج سنوي لتأهيل الفضاءات الراجعة له بالنظر للحصول على علامة " مرحبا" لجودة الاستقبال صيغة 2020، وذلك في إطار ما تسمح به الميزانية مع إعطاء الأولوية للفضاءات التي تسدي خدمات إدارية ذات الطلب المكثف.
- ويمكن الاطلاع على مرجعية الإشهاد بالمطابقة لعلامة " مرحبا" على الموقع الخاص بالمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية في صيغتها العربية والفرنسية.

- تتولى الإدارة المكلفة بالجودة صلب كل هيكل عمومي إعداد برنامج التأهيل والقيام بالتقييم الذاتي الأولي لمدى استجابة فضاءات الاستقبال لاشتراطات العلامة وإعداد مخطط عمل في الغرض يتضمن الأعمال التصحيحية وبرنامج تنفيذها.

ويمكن الاستعانة بخبرات من داخل الهيكل العمومي أو خارجه لتنفيذ التقييم الذاتي الأولي. وفي صورة غياب هيكل مكلف بالجودة يتم تعيين مسؤول عن الجودة من قبل رئيس الهيكل العمومي يتولى الإشراف على مشروع تأهيل فضاءات الاستقبال للحصول على علامة "مرحبا".

- يتولى كل هيكل عمومي موافاة الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية برئاسة الحكومة بالبرنامج السنوي لتأهيل فضاءات الاستقبال الراجعة له بالنظر، وتتولى الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية برئاسة الحكومة مساندة الهياكل العمومية في تنفيذ تلك البرامج ودعمها.

وتجدر الإشارة إلى أنه سيتم تكريم الهياكل العمومية المتحصلة على علامة "مرحبا" ومسؤولي الجودة بها.

- تتولى الإدارة المكلفة بالتكوين بالهيكل العمومي المعني برمجة وتنظيم دورات تكوينية حول علامة "مرحبا" لفائدة رؤساء فضاءات الاستقبال بالهيكل العمومي، ودورات تكوينية حول آليات تحسين جودة الاستقبال لفائدة جميع الأعوان المكلفين بالتعامل المباشر مع المتعاملين مع الإدارة، قصد التحسيس بالمشروع وبأهميته.

ونظرا لما يكتسبه الانخراط في علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال من أهمية في تحسين علاقة الإدارة بالمتعاملين معها، فإنه يتعين على السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاية ورؤساء البلديات ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية دعوة المصالح الراجعة لهم بالنظر الى اتخاذ الإجراءات اللازمة قصد تطبيق مقتضيات هذا المنشور بكل دقة وعناية.

رئيس الحكومة
السلي
أحمد الحشاني