

	سياسة الجودة بمكتب العلاقات مع المواطن			الجمهورية التونسية وزارة البيئة والتنمية المستدامة
	الاصدار: 05	عدد الصفحات: 01	الرمز: 01	

تجسيما لسياسة الدولة في مجال تحسين الخدمات العمومية، وتقريبها من المواطن و إيلاء الاستقبال بالإدارة الأهمية التي يستحقها بما له من تأثير على صورة الإدارة لدى المواطن وإسهامه في تحقيق رضاه، تبنت وزارة البيئة والتنمية المستدامة إرساء علامة الاستقبال "مرحبا" بمكتب العلاقات مع المواطن.

وبناء على هذا التوجه تلتزم الوزارة بما يلي:

1. إيلاء الاستقبال بالإدارة الأهمية التي يستحقها.
2. تيسير إجراءات النفاذ لمكتب العلاقات مع المواطن من قبل طالبي الخدمات بما فيهم الأشخاص محدودي الحركة والرد على استفساراتهم في الآجال المحددة.
3. العناية بالبنية الأساسية لمكتب العلاقات مع المواطن.
4. تأطير العنصر البشري والرفع من كفاءتهم.
5. استكشاف تعقيدات الإجراءات الإدارية واقتراح الإصلاحات الكفيلة بإزالتها.
6. المحافظة على برنامج الجودة.

إن برنامج نظام الجودة يعتمد على مشاركة كل الأطراف لضمان استدامته.