

الرمز: ال ج	بلدية القلعة الكبرى	
الاصدار: 00		
عدد الصفحات: 01		

التزام الإدارة في مجال جودة الاستقبال

تلتزم بلدية القلعة الكبرى بتطبيق متطلبات علامة مرحبا قصد الحصول على شهادة مطابقة علامة الاستقبال بالمقر الرئيسي للبلدية ،

كما نتعهد بلدية القلعة الكبرى :

- بتأمين الاستقبال المباشر والهاتفي بصفة مهذبة وفعالة لفائدة المواطنين؛
 - بتقديم نصائح وتوجيهات للمواطنين لمساعدتهم في الحصول على الخدمات المطلوبة؛
 - بتوفير الدعم والإرشاد للمواطنين لتلبية احتياجاتهم؛
 - بضمان سلامة المواطنين و الموظفين داخل البلدية؛
 - حماية المعطيات الشخصية والحياة الخاصة للمواطنين؛
 - بضمان تيسير الإجراءات الى الأشخاص محدودي الحركة وذوي الاحتياجات الخصوصية؛
 - بتقديم التدريب والتطوير المستمر لفريق العمل لتحسين مهاراتهم في مجال الاستقبال؛
 - بالرد على الشكاوى في الأجل المحددة؛
 - بالرد على الرسائل والبريد الإلكتروني في غضون فترة زمنية محددة ومعلومة؛
 - قياس مدى رضا المواطنين عن الخدمات مرة على الأقل كل سنة والإعلام بالنتائج؛
- كما نحث إدارة البلدية جميع الموظفين والعملة على تطبيق متطلبات علامة مرحبا والعمل على تحسين الاستقبال وتتعهد بتوفير الموارد اللازمة لتحقيق ذلك.

المكلف بتسيير شؤون البلدية

الكاتب العام

عبد الحفيظ عيسوي

