



نظام جودة الاستقبال من التركيز إلى الاستدامة

ملتقى رؤساء المراكز 7 و 8 ماي 2026

1- تقديم علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال

2- تركيز نظام جودة الاستقبال "مرحبا"

1.2- الهيكلية وبناء القدرات

2.2- المجموعة الأولى

3.2- المجموعة الثانية

4.2- المجموعة الثالثة

3- استدامة نظام جودة الاستقبال "مرحبا"

1- تقديم علامة "مرحبا"



تسهيل النفاذ وإمكانية الحصول على الخدمة



تهدف إلى

تحسين ظروف الانتظار



إرساء تقاليد التعامل بحرفية مع طالب الخدمة



التحكّم في أجال إسداء الخدمة



علامة "مرحبا"
مواصفة وطنية
تعنى بجودة
الاستقبال
(الإصدار 3)

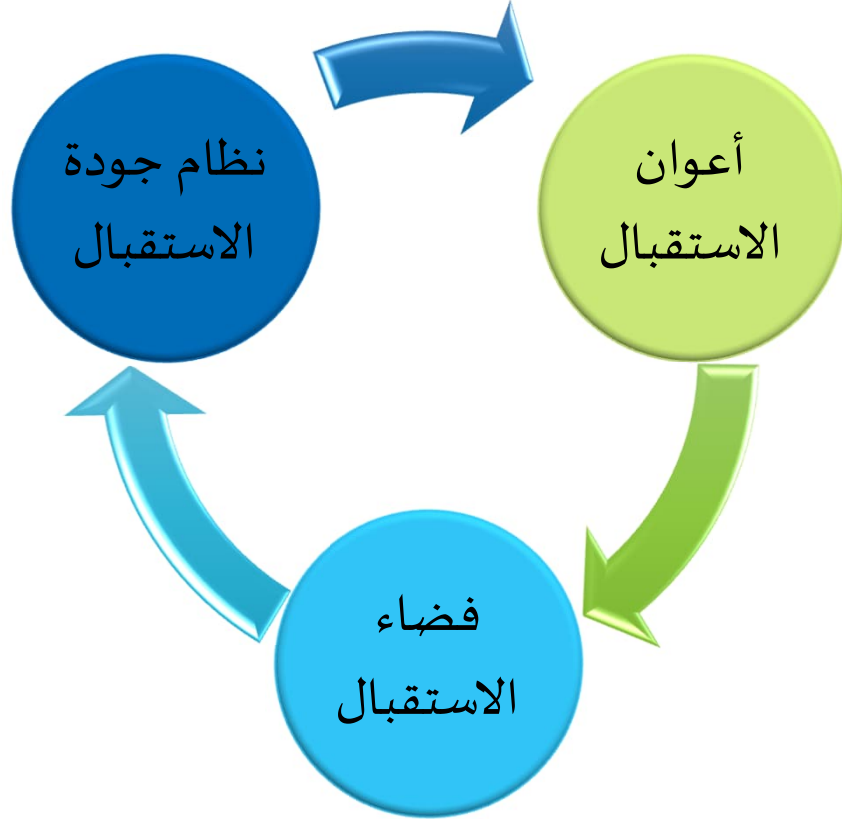
تم إعداد



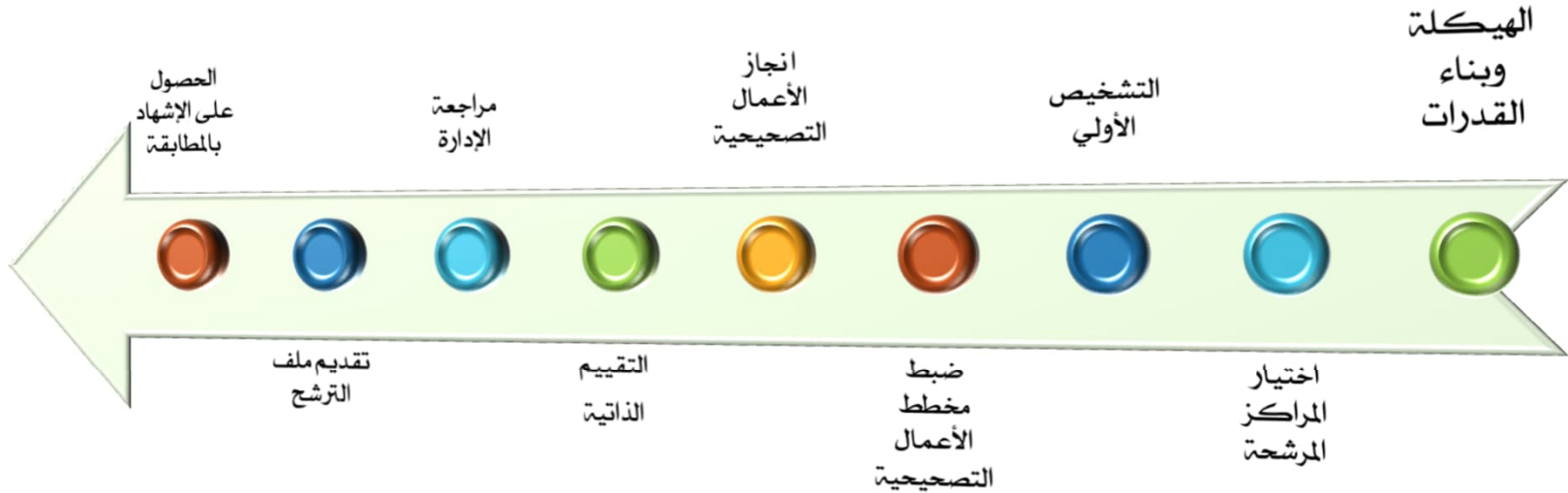
الإدارة العامة
للإصلاحات والدراسات
المستقبلية الإدارية
برئاسة الحكومة

المعهد الوطني
للمواصفات
والملكية الصناعية

1- تقديم علامة "مرحبا"



2- تركيز نظام جودة الاستقبال "مرحبا"





1.2- الهيكلية وبناء القدرات



إحداث لجنة قيادة ولجنة فنية 11 مارس 2022

تسمية مسؤول عن الجودة 31 ماي 2022

مصادقة مجلس الإدارة على ميثاق جودة الاستقبال 3 ماي 2023

تسمية مراسلي الجودة بالفروع (إصدار المقررات جويلية 2024)

ضبط وتنفيذ برنامج تحسيس وتكوين

الحصول
على
الإشهاد
بالمطابقة
7 أكتوبر
2024

تقديم
مطلب
الإشهاد
بالمطابقة

التقييم
الذاتي
(قائمة
تشخيص
جزئية
تشمل
بعض
الاشتراطات
المادية)
ومراجعة
الإدارة

تشغيل
النظام:
• متابعة
مؤشرات
جودة
الاستقبال
• متابعة
مقترحات
الأعوان
• استقصاء
رضا
الحريف

برنامج
تحسيس
وتكوين:
• اشتراطات
العلامة
• تقنيات
الاستقبال
• الاستقبال
الهاتفي
• الإسعافات
الأولية
• موقع الواب

نظام
إدارة
قاعدي
بسيط
basic

تهيئة
مادية
بسيطة
(علامات
توجيهية
وتحسين
ظروف
الانتظار)

تشخيص
أولي:
الاشتراطات
المادية
للاستقبال
المباشر

اختيار
10
مراكز
(جهوزية
الفضاء)

2.2- المجموعة الأولى



الهيكل الجهوية والمحلية

- وحدة اللامركزية
- رؤساء الأقاليم
- رؤساء المراكز
- أعوان ورؤساء مصالح الاستقبال

الهيكل المركزي

- إدارة التكوين
- إدارة التصرف في الممتلكات
- إدارة الشراء والتمويل
- مكتب الاتصال والتعاون الدولي
- إدارة التنظيم

مصالح رئاسة الحكومة

- الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات الإدارية المستقبلية
- الإدارة العامة للتكوين والرسكلة
- إدارة نوعية الخدمة

هيكل المشروع

- لجنة القيادة
- المسؤول عن الجودة
- اللجنة الفنية



تقييم المتابعة 1
(عدم تسجيل أي
حيد أو ملاحظة
تحسين)

الإدارة العامة

المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية





3.2- المجموعة الثانية

EGroupware

الالتزام
بالجودة

الإجراءات
التنظيمية

إجراءات التصرف

المطبوعات

- سياسة جودة الاستقبال
- ميثاق جودة الاستقبال

- دليل جودة الاستقبال
- إجراءات التنظيم الوثائقي
- إجراءات التصرف في شكايات ال
- إجراءات التقييم الذاتي
- لإجراءات التحكم في الحيود



- إجراءات الاستقبال المباشر
- إجراءات الاستقبال الهاتفي
- إجراءات الإجابة على العرائض الإلكترونية
- الإجراءات العملية لاستقبال محدود الحركة وذوي الاحتياجات الخصوصية
- الإجراءات العملية للتدخل عند وقوع حادث أو اعتداء

- 19 مطبوعة وقائمة من أهمها مطبوعة شكايات الحرفاء واستبيان استقصاء رضا الحريف ومقترحات الأعوان وقائمة الوثائق والسجلات ومصفوفة السجلات



تشخيص أولي يشمل 5
محاور (الاستقبال المباشر
والهاتفي والبريد العادي
والإلكتروني ونظام الإدارة) من
13 جانفي إلى 5 فيفري
2026

قائمة أولية 9 مراكز (8 جانفي
2026)

المجموعة الرابعة ...

في انتظار ضبط القائمة النهائية
للمراكز المزمع تأهيلها خلال سنة
2026

3- استدامة نظام جودة الاستقبال "مرحبا"



- المراجعة الشاملة للتنظيم الوثائقي
- تنفيذ برامج التحسيس والتكوين
- استيفاء كل الاشتراطات
- حافظة الملفات الخاصة بنظام جودة الاستقبال

إحكام
تركيز النظام

- الإجراءات التنظيمية (تشغيل النظام)
- إجراءات التصرف (كل المحاور)

إحكام
التنفيذ

- مراسل الجودة
- المسؤول عن الجودة
- الأقاليم والهيكل المركزي
- الهيكل الخارجية

إحكام المتابعة
والمراقبة

متطلبات استدامة نظام جودة الاستقبال

3- استدامة نظام جودة الاستقبال "مرحبا"



متطلبات استدامة نظام جودة الاستقبال

مراسل
الجودة

- التشغيل الفعلي للنظام (5 محاور) متابعة يومية ميدانية
- متابعة المؤشرات ومسك السجلات والتسجيلات
- إحكام التصرف في فريق الاستقبال والتنسيق بينه وبين بقية الأعوان
- التعهد بالأعمال التصحيحية والتحسينية (تقييم ذاتي أو تدقيق خارجي أو ملاحظات المواطن الرقيب أو مقترحات الحرفاء وشكاياتهم)

المسؤول عن الجودة

- تخطيط نظام الإدارة وتطويره
- مسك التسجيلات بمختلف أنواعها لكل مصالح الاستقبال
- مساندة مراسلي الجودة والتنسيق مع الهياكل المركزية والخارجية
- التقييم الذاتي الدوري ومراجعة الإدارة

3- استدامة نظام جودة الاستقبال "مرحبا"



- المتابعة المستمرة لمؤشرات المراكز
- مساندة المراكز والتنسيق مع المسؤول عن الجودة والهيكل المركزية

الأقاليم

- المساندة والدعم اللوجستي
- توفير الموارد البشرية والمادية

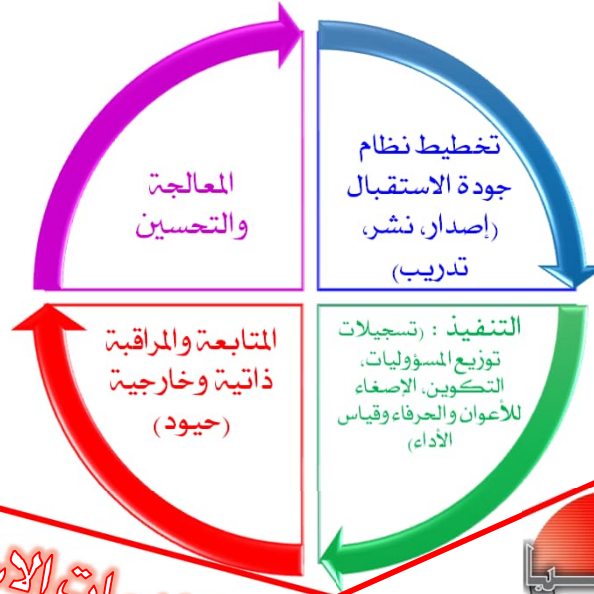
الهيكل
المركزية

- تدقيق المتابعة 1 و 2
- تدقيق تجديد الإشهاد بالمطابقة



متطلبات استدامة نظام جودة الاستقبال

3- استدامة نظام جودة الاستقبال "مرحبا"



جودة خدمات الاستقبال



3- استدامة نظام جودة الاستقبال "مرحبا"



نقاط القوة

- فاعلية القيادة وهيكلية المشروع
- أداء مميز لرؤساء المراكز والأقاليم وفرق الاستقبال المباشر
- إدارات مركزية مساندة للمشروع
- نظام إدارة جودة محكم
- نجاح تدقيق المتابعة
- مستوى العائد لخدمة العملاء الصندوق

نقاط الضعف

- نقص الموارد البشرية
- مؤشرات الاستقبال الهاتف
- التصرف في مسار الجودة
- منظومات التصرف في
- متابعة الملفات في

الفرص

- برامج التدريب التي تؤمنها مصالح رئاسة الحكومة
- الاتية المبرمة مع ديوان الحماية المدنية والمعهد الوطني لمواصفات والملكية الصناعية
- انخراط صناديق الضمان الاجتماعي وعديد المصالح العمومية في مسار جودة الاستقبال

المخاطر

- عدم إنجاز الانتدابات الخارجية لأسباب تخرج عن إراد الصندوق

شكرا

على حسن الانتباه والمتابعة

