

الرجاء إعادة تعمير هذه القصاصة على الورق الرسمي للمؤسسة

مطلوب مبدئي للحصول على علامة مرحبا

إلى السيد المدير العام للمعهد الوطني للمواصفات و الملكية الصناعية

الموضوع : مطلوب مبدئي للحصول على علامة "مرحبا".

الأوراق المرفقة :

- ① قائمة المؤشرات التي وقعت متابعتها لمدة أربعة أشهر الأخيرة مع بيان النتائج.
- ② نسخة من بطاقة المعرف الوحيد
- ③ توضيح تفصيلي لمكاتب الاستقبال المرشحة للحصول على علامة مرحبا.

أرجو منكم الإذن لمصالحكم الفنية قصد الشروع في الإجراءات الإدارية لتمكين (اسم المؤسسة) :
..... من الحصول على علامة مرحبا.

علماً أن:

عدد المكاتب المترشحة للحصول على علامة مرحبا :

كما أعلمكم أننا بعد الإطلاع على مرجعية الإشهاد بالمطابقة الخاصة بعلامة مرحبا لجودة الاستقبال، قد قبلنا بها
و نتعهد باحترامها.

و تفضلوا سيدتي بقبول فائق الاحترام و التقدير.

التاريخ و التوقيع

الرجاء إعادة تعمير هذه القصاصة على الورق الرسمي للمؤسسة

1- توضيح تفصلي لمكاتب الاستقبال المرشحة للحصول على علامة مرحبا :

نريد تدقيق تجريبي نعم أو لا	الشخص الذي يمكن الاتصال به	العنوان الإلكتروني	الفاكس	الهاتف	عدد الأعوان المعنيين	عدد المكاتب	الخدمات المقدمة (مجال التطبيق)	العنوان	مكاتب الاستقبال المرشحة للحصول على علامة مرحبا	العدد

الرجاء تعمير كل خانات هذه القصاصة و إضافة جداول حسب عدد المكاتب الاستقبال المرشحة للحصول على علامة مرحبا.

2/ الأوراق المرفقة :

- 1/ نسخة من بطاقة المعرف الوحد
- 2/ قائمة المؤشرات التي وقعت متابعتها لمدة أربعة أشهر الأخيرة مع بيان النتائج لكل مكتب طالب الحصول على العلامة (مؤشر قياس ومتابعة العرائض- مؤشر قياس ومتابعة آجال الرد على المراسلات الالكترونية- مؤشر قياس ومتابعة آجال الرد على المراسلات - مؤشر قياس ومتابعة الاستقبال عبر الهاتف - مؤشر لفترة الانتظار ومتابعته على نحو دوري)
- 3/ وثيقة التحكم في الوثائق المطلوبة في إطار علامة "مرحبا" للمؤسسة
- 4/ وثيقة ضبط إجراءات التسجيلات في إطار علامة "مرحبا" للمؤسسة
- 5/ وثيقة تجميع بيانات ومقترنات الموظفين في إطار علامة "مرحبا" للمؤسسة
- 6/ وثيقة تبيان التدابير المتخذة لمعالجة العرائض في إطار علامة "مرحبا" للمؤسسة
- 7/ وثيقة ترتيبات الاستقبال المباشر وعبر الهاتف

- 8/ وثيقة تبيّن بوضوح الإجراءات التي يتعيّن اتّباعها في حالة وقوع أيّ حادثة
- 9/ وثيقة تنصّ على التّدابير المُتّخذة لفائدة الأشخاص محدودي الحركة والأشخاص الذين يعانون من صعوبات أو من ذوي الاحتياجات الخصوصيّة
- 10/ استمارة استقصاء لمعرفة درجة رضا طالبي الخدمة/الحرفاء
- 11/ برنامج التكوين في إطار علامة "مرحباً" للمؤسسة