



المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية

مرجعية الإشهاد بالمطابقة

**علامة مرحبا
لجودة الاستقبال**



المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية

نهج المؤازرة عدد 8 عبر نهج آلان سافاري - ص.ب 57 حي الخضراء - 1003 تونس

الهاتف: 71 806 758 (216) - الفاكس: 71 807 071 (216)

البريد الإلكتروني: innorpi.cert@planet.tn

موقع الواب: www.innorpi.tn

الفهرس

6	الفصل الأول: التعاريف
10	الفصل الثاني: الأحكام العامة للعلامة
10	1. عموميات
10	1.1 منح العلامة (مدّة صلوحية العلامة)
10	2.1 نطاق استعمال العلامة
10	3.1 التأشير
11	4.1 شروط سحب العلامة
11	5.1 المسؤولية
11	6.1 التنازل – الإحالة
11	7.1 الإشهار
11	8.1 تحويل المتطلبات المتعلقة بالإشهاد بالمطابقة
11	9.1 التمشي الواجب اتباعه من قبل صاحب العلامة عند إدخال تغييرات لها انعكاس على العلامة
11	2. هياكل التسيير
12	1.2 المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية
12	2.2 المدير العام
12	3.2 لجنة الإشهاد بالمطابقة
12	4.2 السرية – حماية الوثائق
12	3. الطلب الأولي
12	1.3 تقديم الطلب
12	2.3 تعهدات الطالب
12	3.3 دراسة الطلب
13	4. متابعة مطابقة خدمات الاستقبال
13	1.4 المراقبة التي يتولاها صاحب العلامة
13	2.4 متابعة خدمة الاستقبال المشهود بمطابقتها
13	3.4 توقف الخدمة أو التخلي عن العلامة
13	5. القرارات
13	1.5 طبيعة القرارات
14	2.5 الدخول حيز التطبيق
14	3.5 الاعتراض على القرار -الاستئناف
15	6. استعمال العلامة في غير محلها
15	7. كلفة الحصول على العلامة

15	8. المصادقة والمراجعات
16	الفصل الثالث: المميزات المطبقة
16	1. الاستقبال المباشر
16	1.1 ظروف النفاذ
16	2.1 ظروف الاستقبال عند الدّخول
17	3.1 ظروف الاستقبال في فضاء الاستقبال
19	4.1 تيسير الإجراءات بالنسبة إلى الأشخاص محدودوي الحركة
19	5.1 تيسير الإجراءات بالنسبة إلى طالبي الخدمات ذوي الاحتياجات الخصوصية
19	6.1 تيسير عملية تكوين الملفات وإيداعها
20	2. الاستقبال الهاتفي
20	1.2 الرد على المكالمات الهاتفية
20	2.2 الاستقبال المهذب والتعريف بالمؤسسة/ الهيكل/ و بهوية المخاطب
22	3. التصرف في المراسلات
22	1.3 وضوح المراسلات وسهولة قراءتها
22	2.3 آجال الردّ
23	4. التصرف في المراسلات الالكترونية
23	1.4 وضوح المراسلات وسهولة قراءتها
23	2.4 آجال الردّ
24	5. التصرف في موقع الواب
24	1.5 معلومات حول ظروف التّفاد وجودة الاستقبال والخدمة
24	2.5 معلومات حول الخدمات التي توقّرها المنشأة
24	3.5 معلومات حول النفاذ إلى المعلومة
25	6. نظام الإدارة
25	1.6 الالتزام في مجال الاستقبال
25	2.6 المسؤوليات
25	3.6 التّنظيم الوثائقي
26	4.6 الكفاءة والتّدريب والتحسيس
26	6.5 بيئة العمل
26	6.6 الرد على العرائض
27	7.6 قياس درجة رضا الحريف
27	8.6 المؤشرات
27	9.6 التقييم الذاتي
27	10.6 التقييم السنوي (مراجعة الإدارة)

29	الفصل الرابع: إجراءات تقييم المطابقة.....
29	1. إجراءات المتابعة: عمليات التدقيق
29	1.1 الإعداد
29	2.1 الزيارة.....
29	3.1 التقرير
29	2. دراسة الطلب: التدقيق الأولي
29	3. المتابعة.....
31	4. تبعات المراقبة.....
32	الفصل الخامس: ضوابط استعمال العلامة.....
35	الفصل السادس: اللجان
35	1. اللجنة الخاصة.....
35	1.1 المهام
35	1.1 التركيبة.....
35	2. لجنة الإشهاد بالمطابقة.....
35	1.2 المهام
35	2.2 التركيبة.....
36	الفصل السابع: أصناف المطالب وتقديم الملفات.....
36	1. أصناف المطالب
36	2. إيداع الملف الأولي للترشح
36	3. المرحلة التعاقدية
36	4. التّجديد
37	الملحق: المراجع القانونيّة والترتيبية المعمول بها.....

الفصل الأول التعريف

الفصل الثاني

الأحكام العامة للعلامة

- عموميات
- هيكل التسيير
- الطلب الأولي
- متابعة مطابقة خدمات الاستقبال
- القرارات
- استعمال العلامة في غير محلها
- كلفة الحصول على العلامة
- المصادقة والمراجعات

الفصل الثالث

المميزات المطبقة

- الاستقبال المباشر
- الاستقبال الهاتفي
- التصرف في المراسلات
- التصرف في المراسلات الالكترونية
- التصرف في موقع الواب
- نظام الإدارة

الفصل الرابع

إجراءات تقييم المطابقة

- إجراءات المتابعة: عمليات التدقيق
- دراسة الطلب: التدقيق الأولي
- المتابعة
- تبعات المراقبة
- أهلية منشأة متعددة المواقع للإشهاد بمطابقتها

الفصل الخامس

ضوابط استعمال العلامة

الفصل السادس

اللجنة الخاصة

لجنة الإشهاد بالمطابقة

الفصل السابع

أصناف المطالب وتقديم الملفات

- أصناف المطالب
- إيداع الملف الأولي للترشح
- المرحلة التعاقدية
- التجديد



طالب العلامة/ صاحب العلامة



توطئة

بالتنسيق بين المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية ووحدة جودة الخدمات الإدارية برئاسة الحكومة تم إعداد علامة "مرحبا" لضمان جودة خدمات الاستقبال وفق جملة من المعايير المضبوطة بشكل يسمح بتطبيقها وتعميمها بمختلف الهياكل التي تسيّر مرفقا عموميا وتتعامل بصفة مباشرة مع طالبي الخدمات/الحرفاء بفضاء أو عدة فضاءات استقبال مخصصة لقبول الزوار وإعلامهم وتوجيههم.

تلغي هذه النسخة وتعوض نسخة سنة 2009 من اللائحة وهي تنطبق على المصالح العمومية وكذلك على مؤسسات القطاع الخاص أو على كافة أصناف المؤسسات التي ترغب في تحسين جودة الاستقبال لديها.

الفصل الأول: التعاريف

تُعمد المصطلحات والتعاريف التالية في إطار هذه اللائحة:

1. الاستقبال:

الاتصال والتواصل بين المنشأة وطالب الخدمة قصد الاستماع إليه وإعلامه وتوجيهه ومعالجة مطلبه ويتم هذا الاتصال عبر الاستقبال المباشر أو هاتفيا أو عن طريق البريد العادي أو الإلكتروني أو موقع الواب.

2. التحسين:

نشاط منجز لتحسين الأداء. [تعريف مواصفة ايزو 9000 إصدار سنة 2015 – م.ت 01.110 (2015)].

3. المنادي:

شخص يتصل عن طريق الهاتف.

4. التدقيق:

عملية منهجية ومستقلة وموثقة بغرض الحصول على دليل موضوعي وتقييمه بطريقة موضوعية لتحديد مدى استيفاء معايير المراجعة. [تعريف مواصفة ايزو 9000 إصدار سنة 2015 – م.ت 01.110 (2015)]

5. التقييم الذاتي:

فحص نقدي ينجز على المستوى الداخلي اعتمادا على أدلة واقعية ونتائج ملموسة تسمح بتقييم درجة الإيفاء بالتعهدات.

6. مكتب الاستقبال:

شبابيك مفتوحة للعموم أو قاعة يوجه إليها الزوار الراغبون في إتمام إجراء إداري أو في الحصول على معلومات لها صلة بقضاء شأن إداري.

7. مجال التطبيق:

تحديد الخدمات المعروضة على طالبي الخدمة/الحرفاء والأنشطة التي تمكّن من إسداء الخدمات المعروضة. ويشمل المجال لزوما نقطة الاتصال الأولى للاستقبال المباشر بين طالب الخدمة والهيكل إن وجدت.

يتم استكمال هذا التعريف كلما دعت الحاجة لذلك بالأنشطة التي استثنائها الهيكل من مجال تطبيق العلامة.

8. الحريف:

منشأة أو شخص يطلب/يحصل على منتج أو خدمة موجهة إليه أو قام بطلبها.

مثال: مستهلك أو مستعمل نهائي أو بائع تفصيل أو المتلقي لمنتج أو خدمة نتاج عملية داخلية أو مستفيد أو مشتري. [تعريف مواصفة ايزو 9000 إصدار سنة 2015 – م.ت 01.110 (2015)].

ملحوظة: قد يكون الحريف من داخل الهيئة أو خارجها. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 – م.ت 01.110 (2015)].

9. الطلب:

هو كلّ التماس يتقدّم به طالب خدمة/حريف إما كتابيا أو شفويا. يمكن أن يكون الطلب مصحوبا بوثائق أو استمارات تشكّل فيما بينها ملفًا (انظر تعريف الملف).

10. وثيقة:

هي الوسيط والمعلومات التي يحتويها الوسيط.

مثال: سجلّ، مميزات، وثيقة اجراء، رسم/مخطط، تقرير، مواصفة.

ملاحظة 1: يمكن أن يكون الوسيط ورقياً أو مغناطيسياً أو إلكترونياً أو ضوئياً أو صورة أو عينة معيارية أو تركيبة مما سبق. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

11. ملف:

الملف هو الطلب الذي يتقدم به طالب الخدمة/الحريف مع جملة المصاحيب (الاستمارات، الوثائق...)
الضرورية لمعالجة الطلب من طرف الهيكل (انظر تعريف الطلب).

12. فاعلية:

مدى تحقيق الأنشطة المقررة وبلوغ النتائج المرتقبة [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

13. التزام:

المشاركة والمساهمة في أنشطة بهدف تحقيق أهداف متقاسمة. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

14. سجل:

هو وثيقة تتضمن النتائج التي تم تحقيقها أو تقدم البرهان على إتمام نشاط ما. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

ملاحظة 1: يمكن استخدام السجلات على سبيل المثال لتوثيق التتبع وتقديم الدليل على أنه قد تم القيام بالتثبت وإنجاز الإجراءات الوقائية والإجراءات التصحيحية.

ملاحظة 2: لا تتطلب التسجيلات عموماً التحكم في المراجعات. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

15. فضاء الاستقبال:

مكان مُعدّ لاستقبال الزوار تتوفر فيه الموارد البشرية اللازمة للقبول والإعلام والتوجيه.

16. متطلب:

هو حاجة أو توقع تم التعبير عنه بشكل عام وتكون ضمنية أو الزامية [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

17. متطلب قانوني:

متطلب الزامي تحدده هيئة تشريعية. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

18. متطلب الجودة:

متطلب يتعلق بالجودة. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

19. متطلب تنظيمي:

متطلب إلزامي تحدده سلطة مكلفة من طرف هيئة تشريعية. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

20. وظيفة مركزية:

الوظيفة المسؤولة عن نظام الإدارة والتي تتحكم فيه على نحو مركزي.

21. مؤشّر:

حدث أو فعل يمكن معاينته وقيسه وضبطه من خلال عملية حسابية تحدّد على نحو كمي أو كيفي تحسّنا أو تقهقرا في أداء العملية الخاضعة للفحص.

22. عدم مطابقة:

عدم استيفاء لمتطلب. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

23. هدف:

نتيجة ينبغي تحقيقها. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 – م.ت 01.110 (2015)].

24. هدف الجودة:

ما ننشده أو نهدف إليه في مجال الجودة. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 – م.ت 01.110 (2015)].

25. المنشأة:

شخص أو مجموعة من الأشخاص يتمتعون بالمسؤوليات والصلاحيات والعلاقات التي تمكنهم من تحقيق أهداف المنشأة.

ملاحظة 1: يشمل مفهوم المنشأة ولا يقتصر على العاملين لحسابهم الخاص والشركات والمؤسسات والإدارات والجمعيات والمنظمات الخيرية أو الهياكل أو جزء أو تركيبة من الكيانات سالفه الذكر ذات مسؤولية محدودة أو لها وضع آخر من القطاع العام أو الخاص. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 – م.ت 01.110 (2015)].

26. منشأة متعددة المواقع:

منشأة يغطيها نظام إدارة واحد يشمل وظيفة مركزية محددة (ليست بالضرورة مقر المنشأة) يتم على مستواها التخطيط لبعض العمليات وبعض الأنشطة والتحكم فيها كما يشمل العديد من المواقع (القارة أو المؤقتة أو الافتراضية) يتم فيها إنجاز كامل تلك العمليات أو الأنشطة أو جزء منها.

27. شخص ذو احتياجات خصوصية:

كل شخص يواجه صعوبات مادية أو اجتماعية عند اتصاله بالإدارة. قد يعني ذلك الأشخاص الذين يعانون من قصور في البصر أو السمع أو من إعاقة ذهنية أو نفسية أو أشخاصا لا يحسنون الكتابة أو القراءة أو لا يتقنون اللغة الرسمية (أمي، أجنبي).

28. شخص محدود الحركة:

كل شخص يعاني من إعاقة في الحركة والمسن والمرأة الحامل والشخص المرفوق بطفل سواء حمله أو كان داخل عربته.

29. أداء:

نتيجة قابلة للقياس.

ملاحظة 1: يمكن ربط الأداء بنتائج كمية أو كيفية. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 – م.ت 01.110 (2015)].

30. مجال التدخل:

مجموعة المواقع الجغرافية التي تشملها العلامة.

31. إجراء:

طريقة محددة لإنجاز نشاط أو عملية.

ملاحظة 1: يمكن للإجراءات أن تكون موثقة أو غير موثقة. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 – م.ت 01.110 (2015)].

32. الجودة:

هي قدرة مجموعة من الخصائص المتأصلة في شيء ما على الاستجابة إلى المتطلبات. ملاحظة 1: يمكن استعمال مصطلح "الجودة" مع صفات مثل رديئة أو جيدة أو ممتازة.

ملاحظة 2: يعني مصطلح "المتأصلة" مقابل "المسندة" أنه موجود في السّيء. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

33. عريضة:

هي تعبير عن عدم الرضا يُوجه لمنشأة بخصوص منتجاتها أو خدماتها أو بخصوص عملية معالجة العرائض ذاتها والتي يُنتظر منها ردُّ أو حلُّ بشكل صريح أو ضمني. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2015 - م.ت 01.110 (2015)].

34. رضا الحريف:

الادراك الحسّي للحريف بدرجة الاستجابة إلى متطلّباته. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

35. التحسيس:

أي عمل يتمّ إنجازه في إطار إعداد الأعوان لاستقبال الأشخاص الذين يشكون من صعوبات مختلفة ويجب أن تتوقّر براهين تدلّ على أنّ التحسيس قد تم فعلا وأتى بأكله على الميدان. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

36. الخدمة:

مخرج من مخرجات المنشأة له على الأقلّ نشاط منجز بالضرورة بين المنشأة والحريف. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

37. إشارات التوجيه الداخلية:

هي كل لوح مكتوب أو رمز ملون أو إشارات حائطية أو أرضية تمكن طالب الخدمة/الحريف من التعرف بسهولة على المصلحة أو المكتب المعني.

38. نظام إدارة:

مجموعة من عناصر المنشأة المرتبطة أو المتفاعلة فيما بينها تستخدم لوضع سياسات وأهداف وعمليات بغرض تحقيق تلك الأهداف.

ملاحظة 1: يمكن لنظام الإدارة أن يعالج مجالا واحدا أو عدة مجالات، مثلا، إدارة الجودة وإدارة الماليّة وإدارة البيئة. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

39. نظام إدارة الجودة:

الجزء من نظام الإدارة الذي يعني بالجودة. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 - م.ت 01.110 (2015)].

40. طالب الخدمة:

مختلف أصناف المتعاملين الخارجيين الذين لهم علاقة مع هيكل يؤمن نشاطا في مجال الخدمة العمومية: خواص، مؤسسات، جمعيات، نقابات مهنية وهيئات قنصلية ومصالح إدارية أخرى.

الفصل الثاني: الأحكام العامة للعلامة

1. عموميات

عملا بمقتضيات القانون عدد 38 لسنة 2009 المؤرخ في 30 جوان 2009 المتعلق بالنظام الوطني للتقييس وخاصة الفصل الثاني عشر منه والأمر الحكومي عدد 1251 لسنة 2017 المؤرخ في 7 نوفمبر 2017 المتعلق بنظام الإشهاد بالمطابقة تم إعداد هذه المرجعية للإشهاد بالمطابقة الخاصة بالعلامة الوطنية "مرحبا" لجودة الاستقبال صلب المنشآت التي تستقبل طالبي الخدمات/الحرفاء. تم إعداد نظام الإشهاد بالمطابقة الخاص بالعلامة الوطنية "مرحبا لجودة الاستقبال" طبقا لأحكام مواصفة الأيزو/اللجنة الكهرو تقنية الدولية 17065: "تقييم المطابقة- الاشتراطات الخاصة بهيئات الإشهاد بمطابقة المنتجات والعمليات والخدمات".

1.1 منح العلامة (مدّة صلوحية العلامة)

إن إمكانية الحصول على العلامة الوطنية مرحبا لجودة الاستقبال متاحة لكل منشأة عمومية أو خاصة لها نشاط استقبال ومهما كان حجمها والنشاط الذي تقوم به أو مكان تواجدها. يمكن أن تنطبق هذه اللائحة على هيكل بأكمله أو على البعض من مصالحه. وفي جميع الحالات، ينبغي أن تُدرج نقطة الاتصال الأولى للاستقبال المباشر بين طالب الخدمة والهيكل (مصلحة الاستقبال العام) في مجال تطبيق العلامة. ينبغي أن تحدد كتابيا مجموعة الخدمات (مجال التطبيق) والمواقع المعنية (مجال التدخل). يعرف لاحقا الالتماس الذي تتقدم به المنشأة طلبا للحصول على العلامة بـ "الطلب"، أما المنشأة التي تتقدم به فتعرف بـ "الطالب". تتم الموافقة على إسناد العلامة على ضوء نتائج دراسة الطلب والالتزامات التي تعهد بها الطالب في الغرض (انظر الفقرة 3) وفي صورة منح العلامة فإن مدة صلوحيتها تكون 3 سنوات قابلة للتجديد ويسمى المتمتع بها "صاحب العلامة" ويخضع الإبقاء على العلامة لنتائج عمليات التثبت المنصوص عليها بالفقرة 4.

2.1 نطاق استعمال العلامة

يدير المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية العلامة الوطنية "مرحبا لجودة الاستقبال". يوفر الفصل 5 من هذه اللائحة نموذجا للعلامة. ينحصر الانتفاع بالعلامة على مواقع الاستقبال التي مُنحت لها، أي مواقع الاستقبال المبيّنة في مجال التدخل.

ينبغي على صاحب العلامة أن يقتصر على ذكر العلامة على الوثائق (الفواتير، الأوراق المعنونة التي تُستعمل في المراسلات، أذون التسليم، كتيبات الإشهار، فهارس، الخ...) الخاصة بمواقع الاستقبال المشهود بمطابقتها. وتجنبًا لأيّ التباس، يُدعى صاحب العلامة إلى إمداد المعهد مسبقا بأي وثيقة يتم ذكر أو استعمال العلامة فيها.

3.1 التأشير

ينبغي على مواقع الاستقبال في المنشآت الحاصلة على العلامة أن تعرض العلامة في فضاءات الاستقبال طبقا لأحكام الفصل 5 من هذه المرجعية للإشهاد بالمطابقة. دون الإخلال بالقرارات المنصوص عليها بالفقرة 5 من هذا الفصل، كل إعلان مغلوّط يعرّض صاحب العلامة لعقوبات من أجل الغش و/أو الإشهار الكاذب طبقا للتشريع الجاري به العمل.

4.1 شروط سحب العلامة

ينجر عن كل تعليق أو سحب للعلامة منع من استعمالها أو حتى ذكرها. وإذا تبين على إثر عملية متابعة أن موقعا مشهودا بمطابقته غير مطابق للمتطلبات، يصبح صاحب العلامة ملزما بأخذ جميع الإجراءات اللازمة لرفع التأشير من كل مكان يُؤتى فيه على ذكره.

5.1 المسؤولية

لا يمثل إسناد العلامة بأي حال من الأحوال إخلالا لمسؤولية المعهد محل المسؤولية القانونية للمنشأة صاحبة العلامة عن ضمان احترام المتطلبات المنصوص عليها في التشريعات.

6.1 التنازل - الإحالة

العلامة غير قابلة للإحالة كما أنه لا يمكن التنازل عنها أو حجزها. وفي حالة اندماج أو انصهار صاحبها، تتوقف قانونا العلامة التي يتمتع بها. ويتم ضبط إجراءات منح مجدد للعلامة، إذا ما وُجّه طلب في ذلك، بعد استشارة مسبقة للمعهد.

7.1 الإشهار

يحجر على طالب العلامة أو صاحبها أن يقوم بأي إشهار فيه استعمال أو ذكر للعلامة قبل استشارة مسبقة للمعهد.

8.1 تحوير المتطلبات المتعلقة بالإشهاد بالمطابقة

1.8.1 تحوير المتطلبات المتعلقة بالإشهاد بالمطابقة

قد يتطلب أي تحوير يدخله المعهد على متطلبات العلامة أعمال ملاءمة من قبل صاحب العلامة (مثال: تحوير المميزات المنصوص عليها في الفصل 3 من هذه المرجعية للإشهاد بالمطابقة). في هذه الحالة يخصص المعهد فترة انتقالية تمتد على 6 أشهر ويتعين عليه إعلام أصحاب العلامات بضرورة الامتثال إلى المتطلبات الجديدة على مستوى المواقع الحاصلة على العلامة خلال التدقيق الموالي مع تحديد تواريخ دخول هذه التعليمات الجديدة حيز التنفيذ.

2.8.1 تحوير النظام المالي

يتعين على المعهد إعلام أصحاب العلامات بكل تحوير يدخله على النظام المالي مع تحديد تاريخ دخول التعريفات الجديدة حيز التنفيذ.

9.1 التمشي الواجب اتباعه من قبل صاحب العلامة عند إدخال تغييرات لها انعكاس على العلامة

- لا يمكن تطبيق التغييرات المتعلقة بالخدمات التي تسديها مواقع الاستقبال المشهود بمطابقتها إلا بعد موافقة المعهد وترسل شروط هذه الموافقة لصاحب العلامة في أجل 15 يوما تقويميا انطلاقا من تاريخ قبول الطلب.
- إن النقلة الكاملة أو الجزئية، سواء كانت مؤقتة أو نهائية لفضاء استقبال مشهود بمطابقته إلى مكان/موقع لم يتم الإعلام به في البدء يتطلب إشعارا مسبقا للمعهد من قبل صاحب العلامة. وينبغي على المعهد أن يُبلغ صاحب العلامة في ظرف 21 يوما بعمليات المراقبة الممكنة التي يعترف إخضاع المكان/الموقع الجديد لها، حتى يستمر صاحب العلامة في الانتفاع بها.

2. هياكل التسيير

تعرض هذه الفقرة مختلف المتدخلين المساهمين في تسيير العلامة.

1.2 المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية

المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية هو المالك للعلامة. وعلى هذا الأساس فهو يتحمل مسؤولية تطبيق هذه المرجعية للإشهاد بالمطابقة وكل القرارات المتخذة في إطارها. يتولى المعهد دراسة الملفات ويحرص على أن يؤدي كل المتدخلين مهامهم على أحسن وجه باعتبار الأدوار والمسؤوليات المنوطة بعهدتهم.

2.2 المدير العام

المدير العام للمعهد هو المكلف بمتابعة تسيير العلامة. ومن بين مهامه، يسهر المدير العام للمعهد على المتابعة ويتخذ القرارات المتعلقة بـ:

- النهوض بالعلامة وتطويرها،
- المصادقة النهائية على هذه المرجعية للإشهاد بالمطابقة،
- منح العلامة والإبقاء عليها وتعليقها وسحبها،
- الدعاوي التي يتقدم بها الطالبون أو أصحاب العلامة.

3.2 لجنة الإشهاد بالمطابقة

انظر الفصل 6 من هذه اللائحة.

4.2 السرية - حماية الوثائق

ينبغي على كل المتدخلين في تسيير العلامة المحافظة على السر المهني. كما أنهم مطالبون بضمان حماية الوثائق التي يؤتمنون عليها من كل نسخ أو نشر غير مرخص فيه.

3. الطلب الأولي

1.3 تقديم الطلب

ينبغي إعداد وتوجيه طلب إلى المعهد يتم فيه تحديد فضاءات الاستقبال وكذلك الخدمات المُسداة.

2.3 تعهدات الطالب

ينبغي على الطالب أن:

- يلتزم بكل الشروط المنصوص عليها في هذه المرجعية للإشهاد بالمطابقة،
- يستعمل العلامة ويعرضها وجوبا في فضاءات الاستقبال المشهود بمطابقتها دون سواها، وذلك عملا بالشروط المحددة بالفقرة 3.1،
- يبسر قيام المدققين بالأعمال المناطة بعهدتهم في إطار هذه اللائحة.

3.3 دراسة الطلب

1.3.3 زيارة التدقيق

تتم زيارة التدقيق طبقا للأحكام المنصوص عليها بالفصل 4 من هذه اللائحة.

2.3.3 منح العلامة

تتولى لجنة الإشهاد بالمطابقة دراسة تقرير التدقيق وإبداء رأيها طبقا للأحكام المنصوص عليها بالفقرة 5 من هذا الفصل. كما يمكن لها أن تأجل التصريح برأيها وتقييمها إذا ما ارتأت ضرورة القيام بتحريات تكميلية على حساب الطالب أو إدخال تحسينات على جانب معين من خدمة الاستقبال.

4. متابعة مطابقة خدمات الاستقبال

1.4 المراقبة التي يتولاها صاحب العلامة

يتعين على صاحب العلامة القيام بمراقبة خدمات الاستقبال في مواقع الاستقبال المشهود بمطابقتها مراقبة دورية ومتابعة تأمينها في إطار السهر على استمرار مطابقتها للمميزات المنصوص عليها بالفصل 3 من هذه اللائحة.

2.4 متابعة خدمة الاستقبال المشهود بمطابقتها

يتم تنظيم نشاط المتابعة المستمرة لكافة مواقع الاستقبال المشهود بمطابقتها (عن طريق التدقيق) حال منح العلامة. ويبين الفصل 4 من هذه اللائحة ترتيبات القيام بهذه المتابعة. يتم أخذ القرارات طبقاً لأحكام الفقرة 5 من هذا الفصل بالاعتماد على تقارير التدقيق.

3.4 توقف الخدمة أو التخلي عن العلامة

ينبغي إعلام المعهد كتابياً بكل توقف نهائي عن إسداء خدمة استقبال أو تخل عن العلامة. كما أن صاحب العلامة مطالب بأن يعلن عن التوقف الوقي لنشاط خدمة الاستقبال في أجل لا يتجاوز 3 أشهر قبل تاريخ التدقيق السنوي. في حالة التوقف الوقي لخدمة الاستقبال لمدة سنة كاملة يمكن للمعهد أن يتخذ إجراء بتعليق العلامة أو إلغائها بعد القيام باستقصاء في الأمر.

5. القرارات

1.5 طبيعة القرارات

1.1.5 يترتب عن فحص طلب الحصول على العلامة اتخاذ أحد القرارين التاليين:

- أ) منح العلامة مع إبداء ملاحظات أو عدم إبدائها،
 - ب) رفض منح العلامة وفي هذه الحالة يجب تعليل الرفض.
- المدير العام للمعهد هو الذي يتخذ قرار منح العلامة أو رفض منحها بعد اطلاعه على رأي لجنة الإشهاد بالمطابقة.

2.1.5 يترتب عن عمليات تدقيق المتابعة لخدمات الاستقبال المشهود بمطابقتها اتخاذ أحد القرارات

التالية:

- أ) الإبقاء على العلامة،
- ب) إبقاء مشروط على العلامة مرفوق ب:
 - ب1) إرسال ملاحظات أو إنذار،
 - ب2) زيادة في عدد زيارات تدقيق المتابعة،
- ج) تعليق العلامة عملاً باقتراح لجنة الإشهاد بالمطابقة،
- د) سحب العلامة عملاً باقتراح لجنة الإشهاد بالمطابقة.

في صورة اتخاذ القرارين ب 2 و ج يتحمل صاحب العلامة المصاريف الإضافية التي يطلبها المعهد مهما كانت النتائج.

ملحوظة 1: إذا ما تبين خلال تدقيق المتابعة لدى مصلحة استقبال مشهود بمطابقتها أن النتائج غير مطابقة

لمتطلبات هذه المرجعية، يقوم المدقق بملء بطاقات الحياد وتسليمها إلى صاحب العلامة الذي يمكن أن يتعرض إلى إحدى العقوبات ب 1 أو ب 2 المبينة أعلاه.

يتعين على صاحب العلامة أن يقوم بما يلي:

- تحقيقات لتحديد أسباب عدم المطابقة.
- أعمال تصحيحية.
- إمداد المعهد بالأعمال التصحيحية والانطلاق في تجسيما.

إذا ما رأى المعهد أن الأعمال التصحيحية التي قررها صاحب العلامة تستدعي القيام بتدقيق إضافي فإن هذا الأخير يتحمل مصاريف ذلك التدقيق.

ملحوظة 2: في صورة وجود عدم مطابقة جوهري بالنسبة إلى هذه المرجعية وإثر إثبات الوضعية يمكن للمعهد أن يتخذ قرار تعليق العلامة أو إلغائها ويتم إعلام لجنة الإشهاد بالمطابقة بالقرار المتخذ وتعليقه.

يمكن لصاحب العلامة أن يعترض على القرار المتخذ طبقا للفقرة 3.5 من هذا الفصل.

المنشأة متعددة المواقع (انظر إلى الفصل 4 فقرة 5)

عند رفع حالات عدم مطابقة في موقع معين يجب التحري لتحديد ما إذا كانت المواقع الأخرى معنية بعدم المطابقة تلك ويجب على المعهد أن يطالب المنشأة بمراجعة حالات عدم المطابقة لضبط ما إذا كانت تحتوي على خلل يهّم النظام بأكمله.

إذا ما تبين أنّ النظام بأكمله معني بالخلل يجب اعتماد تدابير تصحيحية والتأكد منها على مستوى الوظيفة المركزية وعلى مستوى كلّ موقع من المواقع المعنية بالخلل.

يمكن للمعهد الزيادة في حجم العينة إلى أن يتأكد من أنّ المنشأة أصبحت تتحكّم في الوضع. عندما يتعلّق الأمر بتدقيق الأشهاد بالمطابقة، لا تمنح الشهادة إلى الموقع الذي لا يستجيب إلى المتطلبات الواردة في هذه المرجعية.

وعندما يتعلّق الأمر بتدقيق المراقبة يتم تعليق الشهادة أو سحبها بالنسبة إلى الموقع الذي لا يستجيب إلى المتطلبات الواردة في هذه المرجعية.

2.5 الدخول حيز التطبيق

يتم تنفيذ القرارات فور الإعلام بها.

3.5 الاعتراض على القرار - الاستئناف

يمكن لطالب العلامة أو لصاحبها أن يعترض على عقوبة أو قرار بالرفض. يجب إيداع الاعتراض لدى المعهد في أجل لا يتجاوز 15 يوما ابتداء من تاريخ الإشعار الموجه إليه. إثر دراسة الاعتراض يتخذ المعهد قرارا بقبول الاعتراض أو رفضه حسب الحجج والبيانات الجديدة التي قدمها المعارض.

إذا ما قبل الاعتراض تتمّ معالجته طبقا لإجراء معالجة الاعتراضات الخاصة بالمعهد.

يتولّى المعهد إعلام المعارض بنتائج معالجة الاعتراض ليتأكد من موضوعية القرار المتخذ.

يتحمل صاحب العلامة أو طالبها مصاريف كل التحريات الإضافية المنجزة.

6. استعمال العلامة في غير محلها

- تعتبر الحالات التالية حالات استعمال في غير محله للعلامة لاسيما في:
- مواقع استقبال مازال طلب العلامة بشأنها في طور الدرس أو أن العلامة قد رُفضت أو عُلِّقت أو سُحِبَتْ؛
 - مجموعة من مواقع الاستقبال التي لم يشهد إلا بمطابقة البعض منها (انظر كذلك الفقرتين 3.1 و 2.3).
 - خدمات استقبال غير تلك التي تم الإشهاد بمطابقتها (موجودة ضمن مجال تطبيق العلامة).

7. كلفة الحصول على العلامة

يتحمل طالب العلامة أو صاحبها كلفة الإشهاد بالمطابقة وهي كلفة مرتبطة بعدد المواقع التي يُطلب الحصول بالإشهاد بشأنها.

8. المصادقة والمراجعات

- يصادق المدير العام للمعهد الوطني للمواصفات و الملكية الصناعية على هذه المرجعية للإشهاد بالمطابقة الخاصة بالعلامة الوطنية "لجودة الاستقبال" بعد موافقة اللجنة الخاصة.
- يمكن أن تخضع هذه المرجعية إلى مراجعات. وتتم المصادقة على المراجعات باتباع نفس إجراءات المصادقة الأولية.

الفصل الثالث: المميزات المطبقة

1. الاستقبال المباشر



1.1 ظروف النفاذ

يجب أن تكون الإشارات الخارجية التي توجّه وتؤدّي نحو المنشأة واضحة ومركّزة في مواقع رئيسية. يجب أن يوفر الهيكل وثيقة (مثال: خارطة) تبيّن مواقع الإشارات الخارجية.

2.1 ظروف الاستقبال عند الدّخول

يجب تعليق أيام وتوقيت فتح المصلحة أمام العموم بوضوح في مستوى المدخل الرئيسي للبنية (بما في ذلك التوقيت الصيفي وشهر رمضان).

يجب أن يكون الفضاء الخارجي للمنشأة وواجهتها نظيفين. عند توفر مساحة خضراء، يجب العناية بها.

عندما يتوفر موقف سيارات داخلي أو خارجي تابع لمنشأة مدنية يجب أن:

- تستجيب مقاساته ومخططاته الهندسية إلى المواصفات؛
- يتوفر فيه مريضا أو العديد من المرائب المهيّئة للأشخاص محدودي الحركة تكون مخصّصة لاستعمالهم الخاص.

يجب توفير تجهيزات أو تنظيم ملائم لاستقبال الأشخاص محدودي الحركة. يجب أن تتوفر لدى المنشأة معدّات للمراقبة الالكترونية على مستوى مداخل البنية ويجب إعلام الحريف بوجود تلك المعدّات.

عند وجود عون استقبال، يجب أن:

- يكون متواجدا في مكان عمله وكفؤا ومهذبًا وفعّالا ويحسن التخاطب كما يجب أن يكون هندامه ومظهره لائقين.

بالنسبة إلى المنشآت التي لا يتم فيها تقديم الخدمات مباشرة إلى الزوار على مستوى الشبابيك بل في المكاتب الداخلية، يجب على عون الاستقبال أن:

- يتأكّد من هوية الزوّار وأن يتولّى تدوين أسمائهم في السجل الذي يتمّ مسكه للغرض (ينبغي أن يحتوي السجلّ على المعلومات التالية: اسم ولقب الزائر والأعداد الثلاثة الأخيرة من رقم بطاقة تعريفه الوطنية وساعة القدوم...)
- يمدّ الزائر بطاقة زائر (شارة).

يجب تعليق أرقام الهاتف المفيدة للاتصال في حالة وقوع حادثة.

يجب إعداد وثيقة تبين بوضوح الإجراءات التي يتعين أتباعها في حالة وقوع أيّ حادثة ووضعها على ذمّة عون الاستقبال.
يجب تدريب عون الاستقبال على تقنيات الاستقبال ليصبح قادرا على معالجة مختلف الصعوبات التي قد تعترضه والحوادث المحتملة.

3.1 ظروف الاستقبال في فضاء الاستقبال

1.3.1 معلومات حول ظروف النفاذ وجودة الاستقبال و الخدمة

يجب توفير لوحة تعليق في فضاء الاستقبال تحتوي على معلومات مُحيّنة حول ظروف النفاذ وجودة الاستقبال:

- عنوان المقرّ والبريد الإلكتروني وأرقام الهواتف والفاكس؛
- المعلومات الضرورية للوصول إلى المقر (مأوى السيارات القريب طريقة الوصول باستخدام وسائل النقل العمومية...)
- ساعات الدّروة والسّاعات التي لا تعرف فيها المصلحة ازدحاما (إن كان ذلك ممكنا)؛
- طريقة ضبط المواعيد (إن كان ذلك ممكنا)؛
- الإجراءات الخصوصيّة الموجهة للأشخاص محدودوي الحركة؛
- الإجراءات الخصوصيّة الموجهة لذوي الاحتياجات الخصوصيّة؛
- طريقة تقديم العرائض المتعلقة باحترام هذه المرجعية والمعنيّة بمجال تطبيق العلامة (مثال: صندوق لتجميع العرائض والتدابير التي تحثّ الحرفاء على ملء استمارة الشكاوى/المقترحات...)
- الالتزامات المعتمدة في مجال جودة الاستقبال.
- نتائج استبيان رضا الحريف؛
- بالنّسبة إلى المواقع المتحصّلة على العلامة، ينبغي تعليقها في الفضاء المخصّص للاستقبال.

يجب توفير لوحة تعليق أو اعتماد طريقة ملائمة أخرى في فضاء الاستقبال لعرض معلومات مُحيّنة متعلّقة بالخدمات التي توفّرها المصلحة:

- الوثائق الضرورية للخدمات التي يتمّ تقديمها؛
- إمكانيات القيام بالإجراءات عن بعد (مثل موقع الواب، مراكز النداء والخدمات على الخط، الإجراءات...).

2.3.1 الرّفاه والسّلامة في فضاءات الاستقبال

يتوجب في فضاء الاستقبال والانتظار ما يلي:

- أن تكون الإنارة كافية؛
- أن يكون نظيفا (مثال: عدد كاف من سلات المهملات، لا وجود لأوساخ على الأرضية ولا غبار على الأثاث)؛
- أن تتوفّر فيه الصّيانة التامة (الظلاء...)
- أن يكون منظما (الشبابيك مرتبة والوثائق مرصّفة فوق رفوف العرض...)
- أن يسمح باحترام خصوصيّة طالب الخدمة/الحريف (مثال: بيان المسافة التي يجب احترامها بين حريف وآخر، معدّات لعزل الأصوات...)
- أن تتوفر به مقاعد بالعدد الكافي وفي حالة جيدة.

عندما يكون عدد طالبي الخدمة/الحرفاء كبيرا:

- يجب توفير معدّات آليّة أو أي طريقة ملائمة أخرى لتنظيم الاستقبال تمكّن طالبي الخدمة/الحرفاء من أرقام تسلسليّة؛
و/ أو
- تحديد ماديّ لصفّ الانتظار (مثال: إشارة توضّح اتّجاه الصفّ، علامات أرضيّة، معلّقات، أعمدة تحيط بها أشرطة لينة ...)

يجب اعتماد مؤشّر لفترة الانتظار ومتابعته على نحو دوريّ.

عند توفر تجهيزات لطالب الخدمة/الحريف (معدّات لتنظيم صفّ الانتظار، آلة نسخ الوثائق، نقطة انترنت، نقطة انترنت تفاعلية، شاشة تلفاز، ينبوع ماء....) يجب أن تكون في حالة استخدام وأن تكون محل صيانة دورية.

3.3.1 السّلامة في فضاءات الاستقبال

يجب على المنشأة:

- منع التدخين في فضاء الاستقبال؛
- تركيب معدّات للمراقبة الإلكترونيّة في الأماكن التي يرتادها الحرفاء/العموم؛
- تركيب أنظمة أمن وسلامة وإنذار (مثال: أنظمة للإنذار بنشوب الحرائق، إجراءات مكافحة الحرائق والإجلاء، منافذ الطوارئ وإجراءات أخرى).

4.3.1 التعهد والتوجيه نحو المصلحة المعنية

يجب اعتماد إشارات داخلية بارزة انطلاقا من مدخل المقر تدلّ على موقع المكاتب أو الشبابيك المفتوحة للعموم.

إن وجد عون استقبال فيجب أن يتواجد بصفة قارة خلال كامل ساعات فتح المصلحة للعموم للتعهد بطالبي الخدمات لدى الشبابيك أو لدى المكاتب التي تستقبل العموم.
عند توفر نقطة استقبال مركزية، يجب أن يعالج عون الاستقبال طلب طالب الخدمة أو أن يوجهه من أول وهلة إلى من يهتمّه الأمر. ويجب أن يُعلّم طالب الخدمة باسم المصلحة المعنية ومكانها في المبنى.

5.3.1 الاستقبال المهذب والتعريف بهوية المخاطب

1.5.3.1 الاستقبال المهذب

يتعيّن على الأعوان:

- التحلّي بالكياسة عند استقبال طالبي الخدمة/الحرفاء باستخدام صيغة ترحيب مهذّبة؛
- الإنصات إلى طلبات طالبي الخدمة/الحرفاء؛
- توديع طالب الخدمة باستخدام صيغة مهذّبة للغرض.

2.5.3.1 تحديد هويّة المخاطب

يجب التعريف بالعون المكلف بالاستقبال ببيان اسمه و/أو رقمه التسلسلي (مثلا باستعمال شارة أو بطاقة أعمال أو بالتعريف بالمكاتب).

ولا يقبل عدم الإدلاء بالهوية إلا في الحالات التي يقتضيها الأمن العمومي أو سلامة الأشخاص.
يجب أن يكون هندام العون المكلف بالاستقبال لائقا.

4.1 تيسير الإجراءات بالنسبة إلى الأشخاص محدودي الحركة

يجب على المنشأة:

- أن تعطي الأولوية في الاستقبال للأشخاص محدودي الحركة.
- توفير تجهيزات أو تنظيم ملائم لاستقبال الأشخاص محدودي الحركة: ممرات منحدرية ومصاعد أو تنقل عون الاستقبال إلى مكان يمكن لطالب الخدمة أن يصل إليه بسهولة.

يجب تحسيس أعوان الاستقبال وتدريبهم على كيفية استقبال طالبي الخدمات محدودي الحركة وملاءمة سلوكهم مع طبيعة الصعوبة الملاحظة ونوعيتها.

يجب إعداد وثيقة تنصّ على التدابير المتخذة لفائدة الأشخاص محدودي الحركة ووضعها على ذمة أعوان الاستقبال.

5.1 تيسير الإجراءات بالنسبة إلى طالبي الخدمات ذوي الاحتياجات الخصوصية

يجب على المنشأة أن تعطي الأولوية في إسداء الخدمة للأشخاص الذين يعانون من صعوبات أو من ذوي الاحتياجات الخصوصية.

يجب تحسيس أعوان الاستقبال وتدريبهم حول كيفية استقبال طالبي الخدمات ذوي الاحتياجات الخصوصية وملاءمة سلوكهم مع طبيعة الصعوبة الملاحظة ونوعيتها.

يجب إعداد وثيقة تنصّ على التدابير المتخذة لفائدة الأشخاص الذين يعانون من صعوبات أو من ذوي الاحتياجات الخصوصية ووضعها على ذمة أعوان الاستقبال.

6.1 تيسير عملية تكوين الملفات وإيداعها

يجب توفير كل المعلومات والتوضيحات الممكنة إلى طالبي الخدمات الذين يطلبون ذلك لمساعدتهم قدر الإمكان على ملء المطبوعات الإدارية وإتمام ملفاتهم.

يجب أن يكون العون الذي يتعامل مع العموم قادرا على تقديم معلومات لطالب الخدمة حول محتوى موقع الواب الخاص بالمرفق العمومي (إن وجد) وتوجيهه نحو الإجراءات التي يمكن القيام بها عن بعد.

من حق كل شخص يتقدم إلى إحدى مصالح المنشآت العمومية أو الخاصة بتصريح أو ملف أو مطلب للحصول على خدمة أن يتسلم وصلا في الغرض شريطة أن تكون المصلحة الإدارية المعنية مختصة بإسداء الخدمة المطلوبة.

2. الاستقبال الهاتفي



1.2 الرد على المكالمات الهاتفية

يهم هذا الالتزام الأرقام الموضوعه على ذمة العموم.

خلال توقيت العمل

يجب الرد على المكالمات في أقل من 5 رنات:

- إما مباشرة من قبل العون،
- أو بطلب الانتظار (لا يمكن أن تتجاوز المدّة 20 ثانية)،
- أو عبر الموزع الصوتي (لا يمكن أن تتجاوز المدّة 20 ثانية)،

تسعى المنشأة إلى مراقبة فترات الاكتظاظ على مستوى الخطوط الهاتفية لتتمكّن من توفير العدد الكافي من الخطوط.

2.2 الاستقبال المهذب والتعريف بالمؤسسة/ الهيكل / و بهوية المخاطب

1.1.2 على مستوى الموزّع الهاتفي (إن وجد)

1.1.2.2 الاستقبال المهذب والتعريف بالمؤسسة

يجب على عون الاستقبال عبر الهاتف:

- استقبال طالبي الخدمة بصيغة تحية ملائمة مثل: "صباح الخير، هنا مؤسسة كذا..."
- الإنصات إلى طالبي الخدمة/الحرفاء؛
- الاستفسار عن الخدمة المطلوبة وذكر المصلحة المختصة ثم تحويل المكالمه نحو تلك المصلحة؛
- توديع طالب الخدمة باستخدام صيغة مهذّبة للغرض؛
- التحكّم في نبرة الصّوت وإيقاعه؛
- أن يكون قد تم تحسيسه حول مختلف وضعيّات الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصّة.

2.1.2.2 التعهد والتوجيه نحو المصلحة المعنية

يجب توجيه طالبي الخدمة/ الحرفاء من أول وهلة نحو المصلحة المعنية إما عبر الموزع الهاتفي أو الموزع الصوتي.

- في حالة عدم الإجابة من جانب المخاطب يجب أن يسترجع موزّع الهاتف النّداء من جديد؛
 - عندما يستحيل تقنيًا تحويل المكالمه يجب أن يبيّن العون لطالب الخدمة/الحريف اسم المصلحة المختصة وبيانات الاتصال.
- عندما يتّصل طالب الخدمة/الحريف بموزّع صوتي، يجب أن تكون المعلومات بدرجة من الجودة تمكن من الحصول على إجابة أوليّة واضحة.

في حالة عجز طالب الخدمة/الحريف عن نقر رقم مخاطبه، يجب أن يعيد الموزع الصوتي توجيهه في أقل من 20 ثانية نحو موزع الهاتف (أو نحو عون استقبال).

- يجب إمداد أعوان الاستقبال بوثيقة تبين ترتيبات الاستقبال.
 - يجب القيام بتدريب لفائدة أعوان الاستقبال عبر الهاتف حول تقنيات الاستقبال والاتصال.
- يجب اعتماد مؤشر يسمح بقياس ومتابعة الاستقبال عبر الهاتف.

2.2.2 على مستوى المصالح

1.2.2.2 الاستقبال المهذب والتعريف بهوية المخاطب

يجب على العون:

- استقبال طالبي الخدمة/الحرفاء على نحو مهذب وباستخدام صيغة تحية ملائمة؛
- التعريف بالهيكل و/أو المصلحة و، عند الإمكان، باسمه و/أو لقبه؛
- الانصات إلى طالبي الخدمة/الحرفاء؛
- توديع طالب الخدمة باستخدام صيغة مهذبة للغرض؛
- التحكم في نبرة الصوت وإيقاعه؛
- أن يكون قد تم تحسيسه حول مختلف وضعيات الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخصوصية.

2.2.2.2 آجال الردّ

يجب على المصلحة الردّ على محتوى المكالمات إما حينئذ أو في أجل أقصاه (24) ساعة:

- إما بإجابة حول مضمون الملف،
- أو بإجابة ترقب تبين فيه المصلحة الآجال المتوقعة لمعالجة الملف أو تعرض فيه على طالب الخدمة الاتصال المباشر بها و ذلك في صورة استحالة احترام الآجال المحددة.



1.3 وضوح المراسلات وسهولة قراءتها

- يجب أن تعتمد المراسلات المكتوبة لغة ملائمة لدرجة فهم المرسل إليه. ويجب أن ييسر التوضيب المعتمد في إخراج المراسلة قراءتها.
- يجب أن تتضمن كل المراسلات الصادرة عن المصلحة على الأقل البيانات التالية:
- "يتابع الملف": اسم ولقب العون المكلف بالملف؛
 - تاريخ ومكان الإصدار؛
 - موضوع المراسلة (التنصيب عليه في عنوان المراسلة أو في فقرتها الأولى)؛
 - اسم ولقب وصفة الممضي؛
 - العنوان البريدي للمصلحة وعنوانها الإلكتروني ورقم الهاتف ورقم الفاكس وموقع الواب إن وجد.
- لا يُقبل عدم الإدلاء بالهوية إلا في الحالات التي يقتضيها الأمن العمومي أو سلامة الأشخاص.

2.3 آجال الردّ

- يجب على المصلحة الردّ عند استيفاء الملفّ للشروط:
- بإجابة حول مضمون الملف في أجل أقصاه واحد وعشرين (21) يوما؛
 - في صورة استحالة احترام الآجال المحددة، يجب إرسال إجابة ترقب تبين فيها المصلحة الآجال المتوقعة لمعالجة الملف أو تعرض فيها على طالب الخدمة الاتصال المباشر بها.
 - عندما يكون الملف منقوصا، تطلب المصلحة من طالب الخدمة كتابيا أو هاتفيا معلومات إضافية في أجل لا يتجاوز أسبوعين.
- وحالما يتم تلقي المعلومات المطلوبة يجب مجدّدا احترام أجل واحد وعشرين (21) يوما لموافاة طالب الخدمة برد.

يجب اعتماد مؤشّر يسمح بقياس ومتابعة آجال الردّ على المراسلات.

الحالات الخاصة

- عند توجيه الطلب نحو مصلحة أخرى يجب إعلام طالب الخدمة بذلك في أجل لا يتجاوز أسبوعا مع بيان اسم وعنوان المصلحة التي وُجّه نحوها طلبه.
- لا تكون المنشأة ملزمة بالرد أكثر من مرة واحدة في صورة تكرر المطالب المتصلة بذات الموضوع دون موجب.

تستثنى من هذه المبادئ كل المراسلات التي فيها إساءة أو المتسمة بالغرابة



1.4 وضوح المراسلات وسهولة قراءتها

يجب أن تعتمد المراسلات الالكترونية الصادرة عن المصلحة لغة ملائمة لدرجة فهم المرسل إليه ويجب أن تتضمن إمضاء اسميا: الاسم واللقب وصفة الممضي ورقم هاتفه مع ذكر عنوانه الإداري. لا يُقبل عدم الإدلاء بالهوية إلا في الحالات التي يقتضيها الأمن العمومي أو سلامة الأشخاص.

2.4 آجال الردّ

إذا كان الملف مكتملا يتوجب على المصلحة الردّ بالبريد الالكتروني في أجل أقصاه ثمان وأربعين (48) ساعة:

- بإجابة حول مضمون الملف؛
- في صورة استحالة احترام الآجال المحددة، يجب إرسال إجابة ترقب تبين فيها المصلحة الآجال المتوقعة لمعالجة الملف أو تعرض فيها على طالب الخدمة الاتصال المباشر بها.
- عندما يكون الملف منقوصا، تطلب المصلحة من طالب الخدمة عبر البريد الالكتروني معلومات إضافية في أجل لا يتجاوز أسبوعين. وحالما يتم تلقي المعلومات المطلوبة يجب مجددا احترام أجل ثمان وأربعين (48) ساعة لموافاة طالب الخدمة برد.

يجب اعتماد مؤشّر يسمح بقياس ومتابعة آجال الردّ على المراسلات الالكترونية.

الحالات الخاصة

- عند توجيه الطلب نحو مصلحة أخرى يجب إعلام طالب الخدمة بذلك في أجل لا يتجاوز ثمان وأربعين (48) ساعة مع بيان اسم وعنوان المصلحة التي وُجّه نحوها طلبه.
- بالنسبة إلى الطلبات التي لا يسمح القانون إحالتها عبر البريد الالكتروني، يجب إعلام طالب الخدمة بذلك ودعوته إلى تجديد طلبه عبر مراسلة بريدية؛
- لا تكون المنشأة ملزمة بالرد أكثر من مرة واحدة في صورة تكرر المطالب المتصلة بذات الموضوع دون موجب.

تستثنى من هذه المبادئ كل المراسلات التي فيها إساءة أو المتسمة بالغرابة والإرساليات الآلية أو العروض التجارية.



يجب أن تكون المعلومات التالية متوفرة ومحينه في موقع الواب الخاص بالمنشأة إن وُجد:

1.5 معلومات حول ظروف النفاذ وجودة الاستقبال والخدمة

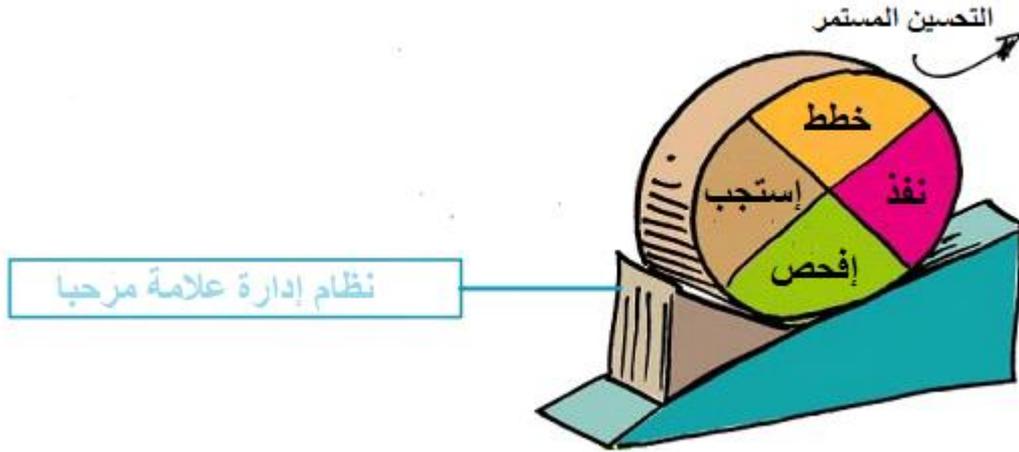
- عنوان المقرّ وعنوان البريد الإلكتروني وأرقام الهواتف والفاكس؛
 - المعلومات الضرورية للوصول إلى المقر (مأوى السيارات القريب من المقر، طريقة الوصول إلى المقر باستخدام وسائل النقل العمومية، الخارطة أو مخطط يبين موقع المنشأة....)
 - ساعات الدّروة والسّاعات التي لا تعرف فيها المصلحة ازدحاما (إن كان ذلك ممكنا)؛
 - طريقة ضبط المواعيد (إن كان ذلك ممكنا)؛
 - الإجراءات الخصوصيّة الموجهة للأشخاص محدودي الحركة؛
 - الإجراءات الخصوصيّة الموجهة لذوي الاحتياجات الخصوصيّة؛
 - الالتزامات المعتمدة في مجال جودة الاستقبال.
 - نتائج استبيان رضا الحريف؛
 - طريقة تقديم العرائض المتعلقة باحترام هذه المرجعية والمعنيّة بمجال تطبيق العلامة.
- عند تلقي عريضة عبر موقع الواب (الاستمارة المتوفرة عبر الانترنت) يجب أن يرسل بشأنها على نحو آليّ إشعار بالاستلام في أجل لا يتجاوز يوم عمل واحد (01).

2.5 معلومات حول الخدمات التي توفرها المنشأة

- قائمة مفصلة بالخدمات المُسداة إلى العموم؛
- الوثائق الضرورية للحصول على تلك الخدمات؛
- شروط الحصول على تلك الخدمات وآجالها وإجراءاتها ومراحلها؛
- الاستثمارات/المطبوعات وكّراسات الشروط (إن وجدت)؛
- الخدمات المتوفرة عن بعد (إن وجدت)

3.5 معلومات حول النفاذ إلى المعلومة

- الإطار القانوني الخاصّ بالنفاذ إلى المعلومة (قانون، أمر، منشور...)
- قائمة بأسماء المكلفين بالنفاذ إلى المعلومة تشمل بيانات الاتصال بهم وعناوينهم الإلكترونيّة المهنيّة.



1.6 الالتزام في مجال الاستقبال

يجب أن تحرر إدارة الهيكل التزاما في مجال جودة الاستقبال تجسم من خلاله إرادتها الهادفة إلى تحسين الاستقبال وتشريك الموظفين. ويجب أن يحدد هذا الالتزام مجال تطبيق العلامة والمواقع المعنية (مجال التدخل). يشمل هذا الالتزام أيضا حماية المعطيات الشخصية والحياة الخاصة. يجب تعليق هذا الالتزام في مجال جودة الاستقبال في فضاء الاستقبال وإدراجه في موقع الواب الرسمي إن وجد.

2.6 المسؤوليات

يجب أن يحدد كل هيكل مسؤوليات كل فرد يكون لعمله انعكاس على مدى احترام الالتزامات. مما يتطلب إيجاد:

- هيكل تنظيمي،
- وصف للوظائف.

ويتعين على المصلحة تسمية مسؤول عن الجودة مكلف بالعلامة وتحديد مهامه. إضافة إلى مهامه الأخرى، يتولى المسؤول عن الجودة قيادة تمثي الجودة ومتابعته والتصرف في الوثائق المتعلقة بالالتزامات وتنظيم ومتابعة التقييم الذاتي والاستقصاء الخاص برضا الحرفاء ومخططات العمل وإعداد التقييم السنوي...

3.6 التنظيم الوثائقي

يتعلق التنظيم الوثائقي بالوثائق المرجعية المعتمدة لتطبيق مختلف عناصر العلامة والتسجيلات التي تمثل الدليل على ذلك التطبيق.

يجب التحكم في الوثائق المطلوبة في إطار علامة "مرحبا".

يجب إعداد وثيقة لتحديد إجراءات التحكم الضرورية:

- (1) للمصادقة على الوثائق قبل توزيعها دليلا على مدى ملاءمتها؛
- (2) لمراجعة الوثائق وتحديثها عند الحاجة والمصادقة عليها مجددا؛
- (3) لضمان تحديد التحويلات ووضع النسخة سارية المفعول؛
- (4) لضمان توفر النسخ الملائمة من الوثائق المعمول بها في مواقع الاستخدام؛

- 5) لضمان سهولة قراءة الوثائق والتعرف عليها بسرعة؛
- 6) لضمان تحديد الوثائق الخارجية الملائمة والتحكم في نشرها؛
- 7) لمنع أيّ استخدام غير مقصود للوثائق منتهية الصلوحية وضمان تحديدها على نحو ملائم في حالة الاحتفاظ بها لسبب معيّن.

يجب إعداد التسجيلات ومسكها لتكون دليلا على التّطابق مع المتطلّبات وعلى نجاعة سير علامة مرحبا. يجب أن تكون التّسجيلات قابلة للقراءة ويمكن تحديدها والتّفاذ لها بسهولة.

يجب إعداد وثيقة تضبط إجراءات:

1) التّحكّم الضرورية للتحديد؛

2) التّخزين؛

3) الحماية؛

4) التّفاذ؛

5) مُدّة الاحتفاظ؛

6) نوع أو شكل التّسجيلات.

4.6 الكفاءة والتدريب والتحسيس

يجب انجاز تدريب خصوصي للموظفين الذين لهم تأثير على مهام الاستقبال والتوجيه والإعلام والاتصال في علاقة بمتطلبات علامة مرحبا.

يجب إنجاز تدريب خصوصي حول استخدام معدّات السلامة والإسعافات الأولية لفائدة أعوان الاستقبال.

يجب الحفاظ على التّسجيلات المتعلقة بتلك التّدريبات.

يتعيّن على جميع العاملين ضمن مجال الإشهاد بالمطابقة احترام مدوّنة قواعد سلوك وأخلاقيات العون العمومي والإمضاء في السجلّ الذي يتمّ مسكه لهذا الغرض والاحتفاظ بنسخة من المدوّنة (المتطلّبات الخاصّة بالمنشآت العموميّة).

6.5 بيئة العمل

يجب على المنشأة أن تحدّد وتوفّر وتحافظ على بيئة العمل الضرورية لتأمين مطابقة الاستقبال مع متطلّبات هذه اللائحة.

يجب تجميع البيانات ومقترحات الموظفين مرة على الأقل كل سنة.

ملاحظة:

البيئة الملائمة قد تكون مزيجا من العوامل البشريّة والماديّة على غرار:

1) العوامل الاجتماعيّة (مثال: عدم التّفرقة والهدوء وعدم التّصادم)؛

2) العوامل النفسيّة (مثال: الحدّ من التوتر التّفسي، الوقاية ضدّ الإرهاق، الحماية العاطفيّة)؛

3) العوامل الماديّة (مثال، درجة الحرارة، الرّطوبة، الإنارة، تدفّق الهواء، حفظ الصّحة، الضّجيج، الصّوت...)

6.6 الرد على العرائض

يجب الرد على كل العرائض الكتابية المتعلقة باحترام هذه اللائحة والتي تدخل في مجال تطبيق العلامة وذلك في أجل لا يتجاوز واحدا وعشرين (21) يوما.

يجب مسك وتحيين دفتر لعرائض الحرفاء أيا كانت الصيغة التي وردت بها (شفاهية وهاتفية وعبر البريد أو البريد الإلكتروني) يحتوي على تاريخ العريضة وموضوعها وصاحبها (الشخص/الجهة التي قامت بها) وتاريخ معالجتها.

تستثنى من تلك العرائض الطلبات الرامية إلى الحصول على امتياز من الإدارة أو المصلحة المعنية أو العرائض القضائية المتعلقة بمعارضة صحة قرار إداري.
يجب إعداد وثيقة تبين التدابير المتخذة لمعالجة العرائض.
يجب اعتماد مؤشرات تسمح بقياس ومتابعة العرائض.

7.6 قياس درجة رضا الحريف

يجب القيام باستقصاء لمعرفة درجة رضا طالبي الخدمة/الحرفاء وتطلعاتهم مرة على الأقل كل سنة من قبل مصلحة الاستقبال أو عبر مناولة الاستقصاء لدى مكتب متخصص أو مكتب دراسات.
يجب اختيار العينة التي ستوجه لها الأسئلة بطريقة تضمن أنها تمثل النشاط وتسفر عن نتائج ذات معنى تمكن من اعتماد أعمال تحسينية.
يجب أن تكون نتائج الاستقصاء:

- قابلة للاستغلال ويمكن أن تفضي إلى أعمال تحسينية.
- يمكن لطلبي الخدمات/الحرفاء والأعوان الاطلاع عليها بواسطة التعليق أو عبر موقع الواب (إن وجد).

8.6 المؤشرات

حرصا على احترام الالتزامات المدرجة بهذه اللائحة يجب تحديد مؤشرات ومتابعتها دوريا.
يمكن بالإضافة إلى المؤشرات المذكورة أعلاه التي يجب أتباعها دوريا، اعتماد وأتباع مؤشرات أخرى.
يجب تبرير عدم أتباع أحد المؤشرات المبينة أعلاه أو العديد منها.

9.6 التقييم الذاتي

يجب أن تقوم كل منشأة سنويا بتقييم ذاتي (مثال، تدقيق داخلي) يغطي مختلف الأنشطة المدرجة في مجال تطبيق العلامة ويسمح بالتأكد من احترام المتطلبات المذكورة في هذه اللائحة.
يجب أن تكون الحيادات المسجلة خلال التقييم الذاتي موضوع مخطط عمل تصحيحي.
يجب أن يذكر المخطط:

- 1) ما الذي سيتم القيام به؛
- 2) الموارد الضرورية؛
- 3) المسؤول عن الأعمال التصحيحية؛
- 4) الآجال؛
- 5) كيفية تقييم النتائج.

10.6 التقييم السنوي (مراجعة الإدارة)

يجب أن تقوم إدارة المنشأة بإجراء تقييم على الأقل مرة كل سنة لتتأكد من أن جودة الاستقبال مازالت ملائمة وناجعة.
يتمثل التقييم في تحليل معمق لكافة البيانات التي تعكس جودة الاستقبال وإعادة النظر في الالتزام والأهداف.
يتم إعداد التقييم تحت إشراف المسؤول عن الجودة بمشاركة الأطراف المعنية بتمشي الجودة.
• يجب أن تشمل مدخلات التقييم السنوي على الأقل البيانات التالية:

- 1) نتائج:
 - التقييم الذاتي (التدقيق الداخلي) (انظر الفصل الثالث، الفقرة 10.6)؛
 - التقييم الخارجي (المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية)؛
 - تقارير الحريف (بالنسبة إلى المنشآت العمومية فقط) (انظر الفصل الرابع، الفقرة 3)؛

- (2) الاستقصاء الخاص برضا الحريف (انظر الفصل الثالث، الفقرة 7.6)؛
- (3) العرائض (انظر الفصل الثالث، الفقرة 6-6)؛
- (4) المؤشرات (انظر الفصل الثالث، الفقرة 8.6)؛
- (5) متابعة ما تم إنجازه من الأعمال التحسينية المقررة في إطار التقييم السنوي الفارط؛
- (6) التطورات القانونية التي قد تحدث في الغرض.
- (7) توصيات التحسين.

• يجب أن تشمل مخرجات التقييم السنوي:
القرارات والأعمال التحسينية التي يتعين القيام بها فيما يتعلق بتوفير الموارد ودعم قدرات التنظيم الداخلي.

- يجب إدراج الأعمال التحسينية في مخطط عمل.
- يجب أن يبين المخطط:
- (1) ما الذي سيتم القيام به؛
 - (2) ما هي الموارد الضرورية؛
 - (3) من المسؤول عن الأعمال التحسينية؛
 - (4) ما هي الآجال؛
 - (5) كيفية تقييم النتائج.

يتولى المسؤول عن الجودة إعداد تقرير حول هذا التقييم تصادق عليه أعلى سلطة في المنشأة.
يتم توزيع ملخص للتقييم السنوي على كافة العاملين في المنشأة.

الفصل الرابع: إجراءات تقييم المطابقة

يحدد هذا الفصل إجراءات المراقبة التي يطبقها المعهد.

1. إجراءات المتابعة: عمليات التدقيق

يتمثل التدقيق في زيارة ميدانية تهدف إلى التأكد من أن الترتيب المحددة والمستخدم من قبل مصلحة الاستقبال لدى الطالب أو صاحب العلامة تستجيب لمتطلبات هذه اللائحة. توضع على ذمة المدقق، وبصفة مجانية، كل الوسائل التي يحتاجها لأداء مهمته (المحلات، المرافق، الأشخاص المؤهلين، كل الوثائق المتعلقة بنظام الجودة، الخ).

1.1 الإعداد

يعين المعهد مدققا مؤهلا (مدقق طرف ثالث لأنظمة إدارة). يرسل المدقق مخطط التدقيق إلى الطالب أو صاحب الشهادة أسبوعا على الأقل قبل موعد التدقيق في الموقع.

2.1 الزيارة

يؤدي المدقق زيارة إلى موقع المؤسسة وينهي التدقيق بجلسة عمل ختامية يسلم خلالها عند الاقتضاء، إلى المنشأة بطاقات الحياد المتضمنة لحالات عدم التطابق بالمقارنة مع هذه اللائحة.

3.1 التقرير

تُمنح المنشأة مدة 30 يوما لإرسال الأعمال التصحيحية إلى المعهد الذي يسلمها بدوره إلى المدقق للحكم على نجاعتها ثم يرسل تقرير التدقيق إلى الهيكل الإداري المعني خلال أسبوعين.

2. دراسة الطلب: التدقيق الأولي

عند دراسة طلب جديد، ترمج زيارة تدقيق أولي. أما بالنسبة إلى الطلبات اللاحقة لتوسيع أو تغيير مجال التطبيق فإن زيارة التدقيق تؤدي حسب الحالة (تدمج مع تدقيق متابعة مثلا).

3. المتابعة

تعتمد المتابعة الدورية لمصالح الاستقبال الحاصلة على العلامة على زيارات تدقيق متابعة لهذه الوحدات ومكالمات هاتفية غير معلنة.

وتشمل المتابعة أيضا:

- استعمال العلامة
- تقارير الحريف المواطن الرقيب (بالنسبة إلى المنشآت العمومية فقط)

تتوقف إجراءات المتابعة على القرارات المتخذة على إثر عمليات المراقبة الدورية. وفي نهاية مدة صلاحية الشهادة المحددة بثلاث سنوات، يجري تدقيق تجديد للشهادة الممنوحة.

يبين الجدول التالي عمليات التدخل الخارجية:

نوع عمليات التدخل الخارجية وتواترها

العدد	المتدخل (1)	التسمية
مرة واحدة عند دراسة الطلب	المعهد	أ) تدقيق أولي
على إثر السنة الأولى		ب) تدقيق متابعة رقم 1
على إثر السنة الثانية		ج) تدقيق متابعة رقم 2
في نهاية مدة صلاحية الشهادة المحددة بثلاث سنوات		د) تدقيق تجديد
حسب الفقرة 2.1.5 من الفصل 2		هـ) *تدقيق إضافي

تنظم زيارات تدقيق المتابعة حسب الجدول المشار إليه أعلاه (الذي يضبط نوع العمليات وتواترها). إذا تعلق الأمر بمصلحة استقبال متعددة المواقع تؤدي نفس الخدمة أو خدمات متشابهة يُعتمدُ جدول العينات التالي لعمليات التدقيق:

عدد المواقع التي ستخضع للتدقيق		عدد المواقع
تدقيق متابعة	تدقيق أولي وتدقيق تجديد	
1	1	1
1	2	2
2	3	من 3 إلى 6
2	3	من 7 إلى 9
2	4	من 10 إلى 11
3	4	من 12 إلى 16
3	5	من 17 إلى 19
4	6	من 20 إلى 29
5	7	من 30 إلى 45
6	10	من 46 إلى 99

يمكن الترفيع في عدد العينة إذا بين تحليل مخاطر النشاط الخاضع للإشهاد بالمطابقة وجود ظروف استثنائية تتعلق ببعض العوامل مثل:

- حجم المواقع وعدد الموظفين ودرجة تعقيد النشاط،
- الفوارق بين الممارسات في العمل،
- تنوع الأنشطة،
- تسجيل العرائض والمظاهر الأخرى ذات الصلة بالأعمال التصحيحية والوقائية.

4. تبعات المراقبة

إذا أظهر تقرير التدقيق إخلالات هامة تتعلق باحترام متطلبات هذه اللائحة، يعرض التقرير على لجنة الإشهاد بالمطابقة التي تقترح (على المدير العام للمعهد) قرارا طبقا لما ورد في الفقرة 5 من الفصل الثاني من هذه اللائحة.

5. أهلية منشأة متعددة المواقع للإشهاد بمطابقتها

يجب أن يكون للمنشأة نظام إدارة واحد ووحيد.

يجب على المنشأة أن تحدّد وظيفة مركزية تتمتع بالسلطة التنظيمية لضبط نظام إدارة وحيد وإرسائه والحفاظ عليه.

يجب أن تُخضع المنشأة نظام الإدارة الوحيد إلى مراجعة الإدارة المركزية.

يجب أن يشمل برنامج التدقيق الداخلي للمنشأة كافة المواقع ويجب أن تسهر الوظيفة المركزية على تجميع البيانات الخاصة بجميع المواقع تحليلها كما يجب أن تكون قادرة على بيان سلطتها وقدرتها على اعتماد تحويلات تنظيمية، عند الحاجة، تتعلق على سبيل المثال ولا الحصر بما يلي:

- النظام الوثائقي والتحويلات المدخلة عليه
- عمليات مراجعة الإدارة
- الشكاوى،
- تقييم التدابير التصحيحية،
- التخطيط للتدقيق الداخلي وتقييم النتائج،
- المتطلبات القانونية والترتيبية المتعلقة بالمواصفات المعمول بها.

الفصل الخامس: ضوابط استعمال العلامة

تعتبر معايير الهوية المرئية دليلا يسمح في الآن نفسه بالخلق والانسجام (الترابط) على نحو مستدام. فهذه المعايير تمكن من ملاءمة الرسائل الموجهة للجمهور.

حماية نسب العلامة

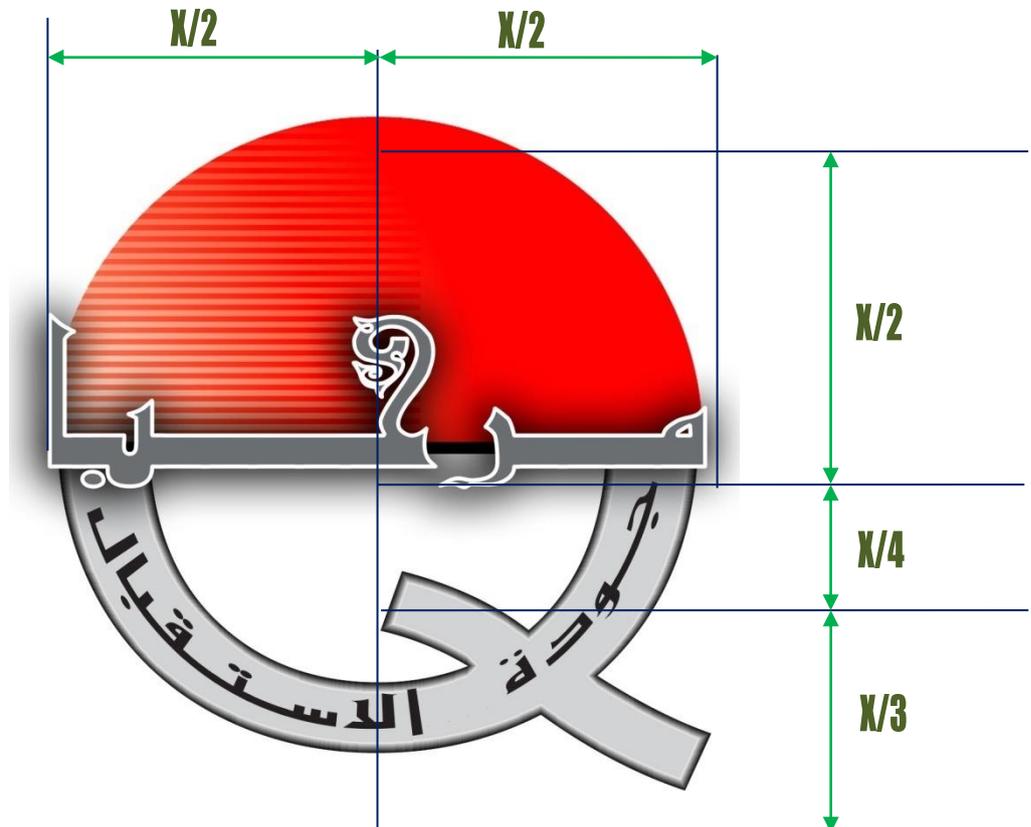
تُستخدَم العلامة النموذجية على سطح أبيض، أو خلفية ملونة أو محاطة بالصور أو النصوص. ينبغي ضمان وضوح العلامة وذلك بهدف تأمين تناسق الألوان. وتمكن النسب التالية من الحماية ضد تشويه شكل العلامة أو تفككها ولذلك يكون احترامها وجوبيا وبصفة آلية.

الرمز

يتكوّن الرمز من قبة حمراء وهو ما يعني استحضارا غير مباشر للفن المعماري العربي الإسلامي ولعلم تونس.



علامة "مرحبا" (جودة الاستقبال): تمثل علامة الاستقبال صلب المصالح العمومية ومؤسسات القطاع الخاص وهي تمكن من إرساء مناخ للثقة وتضمن رضا الحريف.



عناصر التعرف البصري ← الألوان

أحمر بانتون

Pantone RED 032 C

- Cyan : 0%
- Magenta : 100%
- Jaune : 100%
- Noir : 0%

Pantone 409 C

- Cyan : 0%
- Magenta : 0%
- Jaune : 0%
- Noir : 50%

استخدام الألوان

يعدّ استخدام اللون الأحمر (كما في العلم) للرمز بمثابة إشارة للتعرف على الهوية البصرية والاتصالية.

أما التدرج الرمادي لكتابة "مرحبا" فلا يمثل سوى لونا تكميليا بينما تكون الكتابة الباقية باللون الأسود كليا (100%).

عناصر التعرف البصري ← الخط

بالنسبة إلى الشارة (علامة)

مرحبا

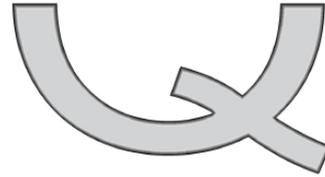
حجازي MCS مرتفع
خط عريض
ضغط عرّضي بدرجة 90 %

جودة الاستقبال

حجازي MCS مرتفع
خط عادي
ضغط عرّضي بدرجة 90 %
مدور = 99 %

استخدام الخط

يمثل اختيار الخط جزء من تناغم (تجانس) صورة العلامة.



آريال Arial
خط عريض
دون ضغط
قطع في الوسط

الفصل السادس: اللجان

1. اللجنة الخاصة

1.1 المهام

تكلف اللجنة الخاصة بالمهام التالية:

- إبداء الرأي حول مشاريع مرجعيات الإشهاد بالمطابقة المعدة من قبل المعهد،
- إبداء الرأي حول مشاريع مراجعة هذه المرجعيات المعتمدة.

1.1 التركيبة

يتم تعيين أعضاء اللجنة الخاصة من قبل المدير العام للمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية وفقاً للأمر الحكومي عدد 1251 لسنة 2017 مؤرخ في 7 نوفمبر 2017 المتعلق بنظام الإشهاد بالمطابقة.

2. لجنة الإشهاد بالمطابقة

1.2 المهام

تكلف لجنة الإشهاد بالمطابقة بالمهام التالية:

- إبداء رأيها حول منح العلامة أو رفضها اعتماداً على نتائج التقييم المتعلقة بملف الإشهاد بالمطابقة،
- إبداء رأيها حول القرار الذي يجب اتخاذه اعتماداً على حالات عدم المطابقة التي تم تسجيلها أثناء المتابعة (الحفاظ على الإشهاد بالمطابقة، توجيه تنبيه، التعليق، السحب...).

2.2 التركيبة

تتركب لجنة الإشهاد بالمطابقة من خبراء تم اختيارهم حسب معايير الخبرة والكفاءة في مجال مرجعية الإشهاد بالمطابقة.

1.2.2 الأمانة الفنية

يتولى المعهد الأمانة الفنية للجنة.

2.2.2 الأعضاء

- ممثل عن رئاسة الحكومة (الإدارة العامة للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية)؛
- ممثل عن رئاسة الحكومة (إدارة نوعية الخدمة العمومية)؛
- ممثل عن منظمة الدفاع عن المستهلك؛
- ممثل عن الاتحاد التونسي للصناعة والتجارة والصناعات التقليدية؛
- مدقق مؤهل من المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية

الفصل السابع: أصناف المطالب وتقديم الملفات

1. أصناف المطالب

يمكن أن يخص مطلب منح العلامة ما يلي:

- منح أولي للعلامة لموقع استقبال واحد أو عدة مواقع،
- توسيع مجال العلامة ليشمل مواقع أخرى،
- تغيير مجال تطبيق العلامة،
- تجديد صلاحية العلامة بعد انقضاء 3 سنوات من الحصول على الشهادة.

2. إيداع الملف الأولي للترشح

يجب على صاحب الطلب إيداع ملف يضم العناصر والمؤيدات التالية:

- مطلب للحصول على العلامة يبين بوضوح مجال التطبيق (الخدمات المعروضة على طالبي الخدمات/الحرفاء) ومجال التدخل (المواقع الجغرافية المعنية). يمكن لصاحب الطلب استعمال الاستمارة المتوفرة لهذا الغرض في موقع الواب الخاص بالمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية.
- هيكله التنظيمي
- قائمة المؤشرات التي وقعت متابعتها لمدة أربعة أشهر على الأقل مع بيان النتائج.
- نسخة من المعرف الجبائي، إن وجد.

يتولى المعهد فور تلقيه الملف التّقني الكامل المبيّن أعلاه، تسجيل المطلب ويؤكّد التّسجيل إلى صاحب الطلب عبر إرسال الوثائق التالية:

1. مرجعية افشهاد بالمطابقة لعلامة "مرحبا"؛
2. مخطط توضيحي لإجراء الإشهاد بالمطابقة؛
3. استمارة المطلب الأولي للحصول على علامة مرحبا بعد تعميمها من قبل صاحب الطلب (إن لم يستعملها عند تقديم المطلب).

3. المرحلة التعاقدية

يقوم المعهد عند قبول ملف الترشح (ملف مستوف لكل الشروط بما في ذلك تحديد مجال التطبيق طبقا للفقرة 1.1 من الفصل الثاني من هذه اللائحة) بتقديم عرض تجاري للإشهاد بالمطابقة لمدة 3 سنوات (عقد الإشهاد بالمطابقة) ويرجع العقد إلى المعهد مؤرخا وموقعا عليه من قبل المنشأة الطالبة. ملحوظة: يتم بصفة آتية إغلاق الملفات المنقوصة التي يمر على إيداعها أكثر من ستة أشهر.

4. التّجديد

قبل ثلاثة أشهر من تاريخ انقضاء صلوحية الشّهادة الممنوحة، يحيط المعهد المنشأة علما بانطلاق عملية تجديد الشّهادة ويمدّها بعرض للتّجديد. عملية التّجديد مشابهة لعملية الإشهاد الأولى. يجب إنجاز تدقيق التّجديد في أجل 45 يوما، على الأقل، قبل تاريخ انقضاء الإشهاد بالمطابقة لاحترام آجال التّصحيح الضرورية. إذا لم يتمكّن فريق التّدقيق من التأكّد من إنجاز الأعمال التّصحيحية ومن إصلاح حالات عدم المطابقة قبل تاريخ انقضاء الشهادة، فإنه لا يمكنه التّوصية بالتّجديد ولا يمكن التّמיד في صلوحية الشهادة. في هذه الحالة، يتم سحب المنشأة من سجلّ المؤسّسات الحاصلة على الشهادة بالمطابقة المنشور في موقع الواب الخاصّ بالمعهد إلى حين حصولها على الشهادة من جديد.

الملحق: المراجع القانونية والترتيبية المعمول بها

قائمة المراجع الملحقة قدمت للاستئناس بها وعلى مستعمل هذه الوثيقة أن يرجع إلى النصوص القانونية والترتيبية سارية المفعول.

1- تحسين جودة الاستقبال: (الاستقبال المهذب- التوجيه- الإشارات- ممرّ خاصّ بذوي الإعاقة - المعلقات- ظروف العمل- آجال الردّ...)

- أمر عدد 982 لسنة 1993 مؤرخ في 3 ماي 1993 المتعلق بضبط الإطار العام للعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها والنصوص المنقحة أو المتممة له خاصّة الأمر عدد 1259 لسنة 2007 مؤرخ في 21 ماي 2007 والأمر عدد 344 لسنة 2008 مؤرخ في 11 فيفري 2008 والأمر عدد 1882 لسنة 2010 مؤرخ في 26 جويلية 2010 والأمر الحكومي عدد 1067 لسنة 2018 مؤرخ في 25 ديسمبر 2018.
- منشور عدد 8 مؤرخ في 9 فيفري 1996 يتعلّق بتأهيل الإدارة.
- منشور عدد 61 مؤرخ في 21 نوفمبر 1995 حول العناية باستقبال المواطنين وإعلامهم وتوجيههم.
- منشور عدد 37 مؤرخ في 18 أكتوبر 2007 حول حسن استقبال المواطن وشفافية تعامل الإدارة معه.
- منشور عدد 11 مؤرخ في 23 مارس 2009 حول مزيد العناية بالعلاقة بين الإدارة والمواطن.
- منشور عدد 19 مؤرخ في 14 نوفمبر 2016 حول تحسين الاستقبال ومتابعة جودة الخدمات بالمصالح العموميّة.
- منشور عدد 17 مؤرخ في 5 أوت 2019 حول تحسين جودة الخدمات الإدارية عبر آلية ميثاق المواطن.

2-تحسين جودة خدمات المصالح العموميّة

- أمر عدد 982 لسنة 1993 مؤرخ في 3 ماي 1993 المتعلق بضبط الإطار العام للعلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها والنصوص المنقحة والمتممة له خاصّة الأمر عدد 1259 لسنة 2007 مؤرخ في 21 ماي 2007 والأمر عدد 344 لسنة 2008 مؤرخ في 11 فيفري 2008 والأمر عدد 1882 لسنة 2010 مؤرخ في 26 جويلية 2010 والأمر الحكومي عدد 1067 لسنة 2018 المؤرخ في 25 ديسمبر 2018.
- منشور عدد 20 مؤرخ في 3 جوان 2000 حول مزيد تحسين جودة الخدمات العمومية.
- منشور عدد 12 مؤرخ في 21 ماي 2011 حول تشريك المتعاملين مع الإدارة في تقييم الخدمات العمومية.
- منشور عدد 28 مؤرخ في 21 أكتوبر 2014 حول الاستغلال الأمثل لملاحظات فريق المواطن الرقيب.
- منشور عدد 19 مؤرخ في 14 نوفمبر 2016 حول تحسين الاستقبال ومتابعة جودة الخدمات بالمصالح العموميّة.
- منشور عدد 17 مؤرخ في 5 أوت 2019 حول تحسين جودة الخدمات الإدارية عبر آلية ميثاق المواطن.
- منشور عدد 21 مؤرخ في 6 سبتمبر 2019 حول إحكام استغلال ملاحظات فريق المواطن الرقيب لتحسين جودة الخدمات الإدارية.
- منشور عدد 8 مؤرخ في 19 مارس 2020 حول تحسين جودة الاستقبال الهاتفي بالهيكل العمومية.
- منشور وزير الدولة المكلف لدى رئيس الحكومة بالوظيفة العمومية والحكومة ومكافحة الفساد عدد 2 مؤرخ في 3 أفريل 2020 حول ضمان استمرارية الخدمات الإدارية والتواصل مع المواطنين عبر الوسائل الإلكترونية والهاتف .

3- متابعة وتقييم جودة خدمات المصالح العمومية

- منشور عدد 66 مؤرخ في 25 نوفمبر 1995 حول تكثيف هيكل الرقابة التابعة للوزارات للمعاينات الميدانية وإعلام الوزراء بالنقائص ومتابعة تداركها.
- منشور عدد 19 مؤرخ في 14 نوفمبر 2016 حول تحسين الاستقبال ومتابعة جودة الخدمات بالمصالح العمومية.

4- حماية المعطيات الشخصية

- القانون الأساسي عدد 63 لسنة 2004 مؤرخ في 27 جويلية 2004 يتعلّق بحماية المعطيات الشخصية.
- منشور عدد 17 مؤرخ في 12 أكتوبر 2016 حول احترام الأحكام القانونية المتعلقة بحماية المعطيات الشخصية.
- منشور عدد 8 مؤرخ في 25 فيفري 2019 حول حماية المعطيات الشخصية في إطار استعمال بطاقات التعريف الوطنية.

5- حقّ النفاذ إلى المعلومة

- قانون أساسي عدد 22 لسنة 2016 مؤرخ في 24 مارس 2016 يتعلّق بالحقّ في النفاذ إلى المعلومة.
- منشور عدد 19 مؤرخ في 18 ماي 2018 حول الحقّ في النفاذ إلى النصوص القانونية والترتيبية.

6- سلوك وأخلاقيات العون العمومي

- قانون عدد 112 لسنة 1983 المؤرخ في 12 ديسمبر 1983 المتعلق بضبط النظام الأساسي العام لأعوان الدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية، وعلى جميع النصوص التي نقحته أو تممته.
- أمر عدد 4030 لسنة 2014 مؤرخ في 3 أكتوبر 2014 يتعلق بالمصادقة على مدونة سلوك وأخلاقيات العون العمومي.
- منشور عدد 34 مؤرخ في 24 ديسمبر 2014 حول تطبيق مدونة سلوك وأخلاقيات العون العمومي.

7 - احترام التوقيت الإداري

- أمر عدد 1710 لسنة 2012 مؤرخ في 14 سبتمبر 2012 يتعلّق بتوزيع أوقات وأيام عمل أعوان الدولة والجماعات المحلية والمؤسسات العمومية ذات الصبغة الإدارية.
- منشور عدد 38 مؤرخ في 16 جوان 2012 حول احترام التوقيت الإداري من قبل أعوان القطاع العمومي.

8 - تبسيط الإجراءات الإدارية

- منشور عدد 24 مؤرخ في 10 نوفمبر 2010 يتعلّق بتبسيط الإجراءات الإدارية.

9- تطوير الخدمات عبر الانترنت

- منشور عدد 12 مؤرخ في 24 فيفري 2012 حول تطوير الخدمات الإدارية على الخط.
- منشور عدد 29 مؤرخ في 9 أكتوبر 2008 حول تحيين مواقع الواب.

10- العناية بالعلم الوطني

- منشور عدد 9 مؤرخ في 17 مارس 2015 حول العناية بالعلم الوطني وصيانة حرمة.

11- حمل بطاقة التعريف بالهوية

- منشور عدد 9 مؤرخ في 22 فيفري 2008 حول حمل الشارة من قبل الأعوان العموميين.

12 - المظهر

- منشور عدد 35 مؤرخ في 20 جويلية 2001 يتعلّق بمظهر وسلوك الأعوان العموميين بالإدارة والمؤسسات والمنشآت العمومية.

13-صيانة المباني العمومية

- منشور عدد 65 مؤرخ في 24 نوفمبر 1995 حول نظافة المباني الإدارية وصيانتها والعناية بمحيطها.

14-ترشيد استهلاك الطاقة

- منشور عدد 13 مؤرخ في 25 أبريل 2009 يتعلّق بمتابعة تنفيذ البرنامج الوطني لترشيد استهلاك الطاقة: استغلال أجهزة التكييف.
- منشور عدد 22 مؤرخ في 17 أبريل 2012 يتعلّق بترشيد استهلاك الطاقة في الإدارة والمؤسسات والمنشآت العمومية.
- منشور عدد 11 مؤرخ في 17 أبريل 2019 حول ترشيد استهلاك الطاقة بالهيكل والمؤسسات والمنشآت العمومية.

15 - تحجير التدخين في الأماكن المخصصة للاستعمال الجماعي

- قانون عدد 17 لسنة 1998 مؤرخ في 23 فيفري 1998 متعلّق بالوقاية من مضار التدخين.
- أمر عدد 2248 لسنة 1998 مؤرخ في 16 نوفمبر 1998 يتعلّق بضبط الأماكن المخصصة للاستعمال الجماعي التي يحجر فيها التدخين.
- قرار وزير الصحة العمومية مؤرخ في 22 ديسمبر 1998 يتعلّق بضبط أنموذج العلامة الدالة على الأماكن التي يحجر فيها التدخين.
- منشور عدد 5 مؤرخ في 9 مارس 2004 حول تحجير التدخين في الأماكن المخصصة للاستعمال الجماعي بالإدارات العمومية.

16 - تعزيز الحماية الذاتية للمقرّات الرسمية

- منشور عدد 23 مؤرخ في 10 ديسمبر 2015 حول دعم الحماية الذاتية للمقرّات الرسمية.
- منشور عدد 1 مؤرخ في 10 مارس 2020 المتعلق باتخاذ الاحتياطات اللازمة بالهيكل العمومية للتوقي من انتشار فيروس كورونا المستجد.
- قرار من وزير الصحة مؤرخ في 21 أوت 2020 يتعلّق بالزامية ارتداء الكمامات الواقية بالفضاءات والأماكن العمومية.

17- تنقل الأشخاص المعوقين من ذوي الحركة المحدودة داخل البنايات العمومية

- أمر عدد 1467 لسنة 2006 مؤرخ في 6 جوان 2006 يتعلّق بضبط المواصفات الفنية الخاصة بتيسير تنقل الأشخاص المعوقين داخل البنايات العمومية والفضاءات والتجهيزات المشتركة والمركبات السكنية والبنايات الخاصة المفتوحة للعموم.
- أمر عدد 1477 لسنة 2006 مؤرخ 30 ماي 2006 المتعلق بتهيئة وملاءمة وسائل الاتصال والإعلام وتسيير تنقل الأشخاص المعوقين.
- قرار وزير التّجهيز والإسكان مؤرخ في 8 أكتوبر 1991 يتعلّق بضبط المقترضات الفنية الخاصة بتيسير تنقل الأشخاص المعاقين من ذوي الحركة المحدودة داخل البنايات العمومية.
- منشور عدد 18 مؤرخ في 5 أوت 2019 حول تيسير النفاذ إلى الخدمات العمومية لفائدة بعض الفئات من المتعاملين مع الإدارة.

قائمة أعضاء فريق العمل المكلف بمراجعة مرجعية الإشهاد بالمطابقة لعلامة مرحبا

الإعداد	الجهة
السيدة أحلام الأندلسي	المعهد الوطني للمواصفات والملكيّة الصناعيّة
السيدة هيفاء محجوب	رئاسة الحكومة
السيد نعمان النعيري	رئاسة الحكومة
السيدة انتصار بريقي	رئاسة الحكومة
السيدة أم السعد طرشي	رئاسة الحكومة
السيد منير الشوالي	رئاسة الحكومة
السيدة منية بن حمودة	رئاسة الحكومة
خبراء	
السيد محمد عبد الكافي	المعهد الوطني للمواصفات والملكيّة الصناعيّة
السيدة سامية شاوش	المعهد الوطني للمواصفات والملكيّة الصناعيّة
المراجعة	
السيدة نهلة رشيكو	المعهد الوطني للمواصفات والملكيّة الصناعيّة
المصادقة	
السيد رياض السّوسي	المعهد الوطني للمواصفات والملكيّة الصناعيّة



المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية، 2020


INNORPI

Votre partenaire pour le développement

المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية

نهج المؤازرة عدد 8 عبر نهج آلان سافاري - ص.ب 57 حي الخضراء - 1003 تونس



(216) 71 806 758



(216) 71 807 071



innorpi.cert@planet.tn



www.innorpi.tn

