

المعهد الوطني للمواصفات و الملكية الصناعية

لائحة فنية للإشهاد بالمطابقة

علامة مرجحاً

للاستقبال صلب المصالح العمومية



المعهد الوطني للمواصفات و الملكية الصناعية

نهج 8451 عدد 8 عبر نهج ألان سافاري - ص.ب 57 حي الخضراء - 1003 تونس

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

موقع الواب: www.innorpi.tn

البريد الإلكتروني: innorpi.cert@planet.tn

الفهرس

توطئة:

- الفصل الأول - التعاريف
- الفصل الثاني - الأحكام العامة للعلامة
- الفصل الثالث - المميزات المطبقة
- الفصل الرابع - إجراءات تقييم المطابقة
- الفصل الخامس - ضوابط استعمال العلامة
- الفصل السادس - تركيبة لجنة الإشهاد بالمطابقة
- الفصل السابع - أصناف المطالب و تقديم الملفات
- الفصل الثامن - النظام المالي

علامة مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية

توطئة:

يندرج إعداد هذه اللائحة الفنية للإشهاد بالمطابقة في إطار تمشي الجودة بالمصالح العمومية و تحسين علاقة الإدارة بالمواطن الذي يُعتبر أحد المحاور الأساسية لبرنامج إصلاح الإدارة و تأهيلها.

و قد مثلت جملة الإنجازات التي تحققت في ميدان التنمية الإدارية بتونس مرحلة تمهيدية لإرساء علامة " مرحبا" لتحسين جودة الاستقبال بكافة مكوناته التي تأتي توأما مع الإجراءات التي تم اتخاذها في مجال العناية باستقبال المواطنين و توجيههم و إرشادهم بالمصالح العمومية (مناشير الوزارة الأولى عدد 56 بتاريخ 14 ديسمبر 1989 و عدد 61 بتاريخ 21 نوفمبر 1995 و عدد 20 بتاريخ 3 جوان 2000 و عدد 37 بتاريخ 18 أكتوبر 2007 ... إلى جانب تركيز الأرقام المبسطة المميزة لمختلف الوزارات و نظام الإرشاد و الاتصال الإداري " سيكاد" و تطبيقا لأحكام الأمر عدد 982 لسنة 1993 المؤرخ في 3 ماي 1993 المتعلق بضبط الإطار العام للعلاقة بين الإدارة و المتعاملين معها و جميع النصوص التي نقحته و خصوصا لمقتضيات المنشور عدد 60 بتاريخ 29 ديسمبر 2005 حول تنفيذ برنامج الالتزام بالجودة بالمصالح العمومية الذي تضمن جملة من الالتزامات لتحسين علاقة الإدارة بالمتعاملين معها.

و أمام تزايد الحرص على إيلاء وظيفة الاستقبال بالمصالح العمومية الأهمية التي تستحقها لما لها من تأثير على صورة الإدارة و انعكاس مباشر على نجاعة أدائها و إسهامها في تحقيق مناخ للثقة و إرضاء الحريف، تم بالتنسيق بين المعهد الوطني للمواصفات و الملكية الصناعية و وحدة جودة الخدمات الإدارية بالوزارة الأولى إعداد علامة مرحبا لضمان جودة خدمات الاستقبال صلب المصالح العمومية وفق جملة من المعايير المضبوطة بشكل يسمح بتطبيقها و تعميمها بمختلف الهياكل التي تسير مرفقا عموميا و تتعامل بصفة مباشرة مع طالبي الخدمات بفضاء أو عدة فضاءات مخصصة للقبول و الإعلام و التوجيه.

علامة مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية

الفصل الأول

التعاريف

تُعمد المصطلحات و التعاريف التالية في إطار هذه اللائحة:

الاستقبال:

الاتصال بين الهيكل و طالب الخدمة قصد الاستماع إليه و إعلامه و توجيهه و معالجة مطلبه و يتم هذا الاتصال عبر الاستقبال المباشر أو هاتفيا أو عن طريق البريد العادي أو الإلكتروني.

إشارات التوجيه الداخلية:

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

تمشي الجودة:

التوجهات الخاصة بالجودة كما عبرت عنها الإدارة و تم تنفيذها.

الحريف:

هيئة أو شخص يطلب/يحصل على منتج أو خدمة أو معلومة .

مثال: مستهلك، زبون، مستعمل نهائي، مستفيد أو مشتري .

ملحوظة: قد يكون الحريف من داخل الهيئة أو خارجها. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 – م.ت 01.110 (2006)]

تسجيل:

هو وثيقة تتضمن النتائج التي تم تحقيقها أو تقدم البرهان على تنفيذ الأنشطة. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 – م.ت 01.110 (2006)]

سياسة الجودة:

التوجهات و الاتجاه العام للمنشأة فيما يتعلق بالجودة و المحدد رسميا بسياسة الإدارة العليا. [تعريف مواصفة الأيزو 9000 إصدار سنة 2005 – م.ت 01.110 (2006)]

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).

شخص محدود الحركة:

كل شخص يعاني من إعاقة في الحركة و المسن و المرأة الحامل و الشخص المرفوق بطفل سواء حمله أو كان داخل عربته.

طالب الخدمة:

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

عريضة:

هي تعبير عن عدم الرضا يُوجه لمنشأة بخصوص منتجاتها أو بخصوص عملية معالجة العرائض ذاتها و التي يُنتظر منها ردُّ أو حلُّ بصفة ظاهرة أو ضمنية . [تعريف مواصفة الأيزو 10002 إصدار سنة 2004 - م.ت 277.110 (2005)].

فضاء الاستقبال:

مكان مُعدُّ لاستقبال الزوار تتوفر فيه الموارد البشرية اللازمة للقبول والإعلام و التوجيه.

مجال التدخل:

مجموعة المواقع الجغرافية التي تشملها العلامة.

مجال التطبيق:

تحديد الخدمات المعروضة على طالبي الخدمة و الأنشطة التي تمكن من إسداء الخدمات المعروضة. ويشمل المجال لزوما نقطة الاتصال الأولى للاستقبال المباشر بين طالب الخدمة و الهيكل (مصلحة الاستقبال العام) إن وجدت. ويتم استكمال هذا التعريف كلما دعت الحاجة ذلك بالأنشطة التي استثنائها الهيكل من مجال تطبيق العلامة.

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.

المنادي:

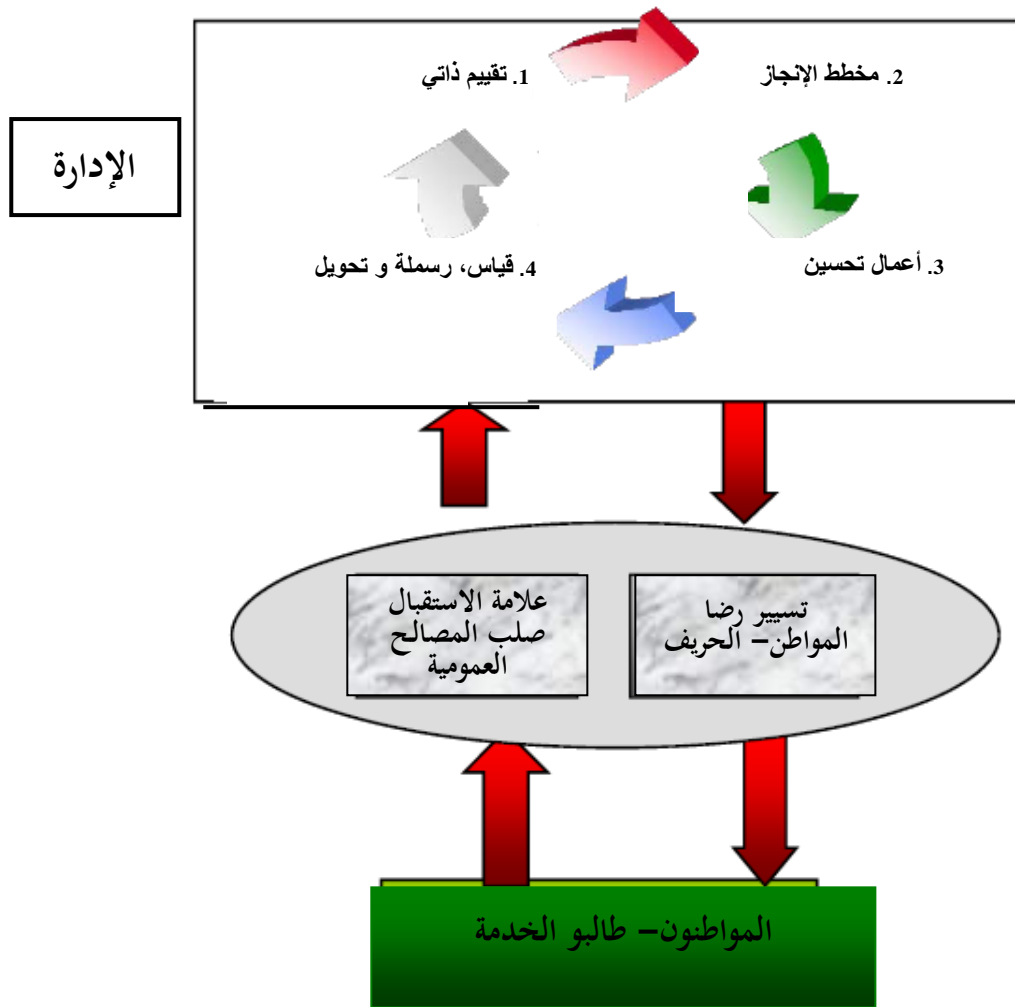
شخص يتصل عن طريق الهاتف.

علامة "مرحبا" للاستقبال صلب المصالح العمومية**الفصل الثاني****الأحكام العامة للعلامة**

1. عموميات

عملا بمقتضيات القانون عدد 38 لسنة 2009 المؤرخ في 30 جوان 2009 المتعلق بالنظام الوطني للتقييس و خاصة الفصل الثاني عشر منه، تم إعداد هذه اللائحة الفنية للإشهاد بالمطابقة الخاصة بالعلامة الوطنية "مرحبا" للاستقبال صلب الهياكل التي تؤمن نشاطا في مجال الخدمات العمومية و التي تستقبل طالبي الخدمة.

و تندرج العلامة الوطنية "مرحبا" للاستقبال صلب المصالح العمومية" في إطار تمشي الجودة كما هو مبين بالشكل التالي:



يمثل تمشي الجودة كما هو مبين بالشكل أعلاه حلقة ذات مداخل متعددة. و لا وجود لمدخل يتقدم في الأولوية على الآخر، و بذلك يمكن لكل إدارة أن تنخرط في تمش للجودة يناسب حاجياتها و إمكانياتها و أهدافها، سواء كانت قصيرة أو متوسطة أو بعيدة المدى.

و قد تم إعداد نظام الإشهاد بالمطابقة الخاص بالعلامة الوطنية "مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية" طبقا لدليل الأيزو/اللجنة الكهروتقنية الدولية عدد 65 : " الاشتراطات الخاصة بميزات الإشهاد بمطابقة المنتجات".

1.1 الحصول على العلامة

إن إمكانية الحصول على العلامة الوطنية "مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية" متاحة لكل هيكل مكلف بتسيير مرفق عمومي ويتولى استقبال طالبي الخدمة و يريد أن يبرهن على أنه يحترم متطلبات هذه اللائحة. و قد يكون هذا الهيكل:

- إدارة عمومية،
- جماعة محلية،
- مؤسسة أو منشأة عمومية،
- هيئة تدبر أنظمة حماية اجتماعية،
- هيئة مكلفة بإدارة مصلحة عمومية إدارية.

يمكن أن تنطبق هذه اللائحة على هيكل بأكمله أو على جزء منه. و في جميع الحالات، ينبغي أن تُدرج نقطة الاتصال الأولى للاستقبال المباشر بين طالب الخدمة و الهيكل (مصلحة الاستقبال العام) في مجال تطبيق العلامة. ينبغي أن تحدد كتابيا مجموعة الخدمات (مجال التطبيق) و المواقع المعنية (مجال التدخل).

يعرف لاحقا الالتزام الذي يتقدم به الهيكل طلبا للحصول على العلامة بـ "الطلب"، أما الهيكل الذي يتقدم به فيعرف بـ "الطالب". تتم الموافقة على إسناد العلامة على ضوء نتائج دراسة الطلب و الالتزامات التي تعهد بها الطالب في الغرض (أنظر الفقرة 3) و في صورة منح العلامة فلن مدة صلوحيته تكون 3 سنوات قابلة للتجديد و يسمى المتمتع بها "صاحب العلامة" و يخضع الإبقاء على العلامة لنتائج عمليات التثبت المنصوص عليها بالفقرة 4.

2.1 نطاق استعمال العلامة

يدير المعهد الوطني للمواصفات و الملكية الصناعية العلامة الوطنية "مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية". يوفر الفصل 5 من هذه اللائحة نموذجا للعلامة.

ينحصر الانتفاع بالعلامة في مواقع الاستقبال التي تُمنح لها، أي مواقع الاستقبال المحددة في مجال التدخل. و ينبغي على صاحب العلامة أن يتجنب بالخصوص:

- ذكر العلامة التي تحصل عليها في وثائق (فواتير، أذون التسليم، كتيبات الإشهار، فهارس، الخ...) غير تلك المستعملة في مواقع الاستقبال المشهود بمطابقتها، بحيث لا يدع ذلك أي مجال للالتباس.
- نقل العلامة على الأوراق المعنونة التي تُستعمل في المراسلات.

و لضمان فهم أفضل لهذا الفصل، يُدعى صاحب العلامة إلى مد المعهد مسبقا (أنظر الفقرة 2.3) بأي وثيقة يتم ذكر أو استعمال العلامة فيها.

3.1 التأشير

ينبغي على مواقع الاستقبال (المشهود بمطابقتها) في الوحدات (الإدارية) الحاصلة على العلامة أن تعرض العلامة في فضاءات الاستقبال طبقا لأحكام الفصل 5 من هذه اللائحة الفنية للإشهاد بالمطابقة.

دون الإخلال بالقرارات المنصوص عليها بالفقرة 5 من هذا الفصل، يعرض كل إعلان مغلوط صاحب العلامة لعقوبات من أجل الغش

و/أو الإشهار الكاذب طبقا للتشريع الجاري به العمل.

4.1 شروط سحب التأشير

ينجر عن كل تعليق أو سحب للعلامة منع من استعمالها أو حتى ذكرها.
و إذا تبين على إثر عملية مراقبة 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

إن إسناد العلامة لا يمثل بأي حال من الأحوال إحلالا لمسؤولية المعهد محل المسؤولية القانونية للوحدة (الإدارية) صاحبة العلامة عن ضمان احترام المتطلبات المنصوص عليها في التشريعات.

6.1 التنازل – الإحالة

إن العلامة غير قابلة للإحالة كما أنه لا يمكن التنازل عنها أو حجزها.
و في حالة اندماج أو انصهار صاحبها، تتوقف العلامة التي يتمتع بها قانونا. 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 تحويل المتطلبات المتعلقة بالإشهاد بالمطابقة

إن أي تحويل يدخله المعهد على متطلبات العلامة قد يتطلب أعمال ملاءمة من قبل صاحب العلامة (مثال: تحويل المميزات المنصوص عليها في الفصل 3 من هذه اللائحة الفنية للإشهاد بالمطابقة). و في هذه الحالة يعلم المعهد أصحاب العلامات بإمكانية إخضاع المواقع الحاصلة على الشهادة لفحص تكميلي، مع بيان تواريخ دخول هذه التعليمات الجديدة حيز التنفيذ.

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

- لا يمكن تطبيق التغييرات المتعلقة بالخدمات التي تسديها مواقع الاستقبال المشهود بمطابقتها إلا بعد موافقة المعهد (قبول الاختبارات المسبقة أو تنفيذها) و ترسل 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 و ينبغي على المعهد أن يُبلغ صاحب العلامة في ظرف 21 يوما بعمليات المراقبة الممكنة التي يعتزم 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 و الملكية الصناعية

المعهد الوطني للمواصفات و الملكية الصناعية هو المالك للعلامة. و على هذا الأساس فهو يتحمل مسؤولية تطبيق هذه اللائحة الفنية للإشهاد بالمطابقة و كل القرارات المتخذة في إطارها.

يتولى المعهد دراسة الملفات و يحرص على أن يؤدي كل المتدخلين مهامهم على أحسن وجه باعتبار الأدوار و المسؤوليات المنوطة

بعهدتهم.

2.2 المدير العام

المدير العام للمعهد هو المكلف بمتابعة تسيير العلامة.
و من بين مهامه، يسهر المدير العام للمعهد على المتابعة و يتخذ القرارات المتعلقة بـ:

- النهوض بالعلامة و تطويرها،
- المصادقة النهائية على هذه اللائحة الفنية للإشهاد بالمطابقة،
- منح العلامة و الإبقاء عليها و تعليقها و سحبها،
- الدعاوي التي يتقدم بها الطالبون أو أصحاب العلامة.

3.2 لجنة الإشهاد بالمطابقة

1.3.2 المهام

تكلف لجنة الإشهاد بالمطابقة بالمهام التالية:

- إبداء رأيها حول منح أو رفض العلامة اعتمادا على نتائج التقييم المتعلقة بملف الإشهاد بالمطابقة ،
- إبداء رأيها حول سحب العلامة اعتمادا على حالات عدم المطابقة التي تم تسجيلها أثناء المراقبة و التي يمكن أن تؤدي إلى عقوبة سحب العلامة،
- تقديم رأي فني حول هذه اللائحة الفنية للإشهاد بالمطابقة قبل عرضها على المدير العام للمعهد للمصادقة النهائية.

2.3.2 التركيبة

تم تحديد تركيبة لجنة الإشهاد بالمطابقة على الوجه الذي يضمن تمثيلا متوازنا بين مختلف الأطراف المعنية. ويقدم الفصل 6 من هذه اللائحة الفنية للإشهاد بالمطابقة تفاصيل هذه التركيبة.

4.2 السرية – حماية الوثائق

يدعى كل المتدخلين في تسيير العلامة إلى 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 و توجيه طلب إلى المعهد يتم فيه تحديد فضاءات الاستقبال وكذلك الخدمات المسداة.

2.3 تعهدات الطالب

ينبغي على الطالب أن:

- يلتزم بكل الشروط المنصوص عليها في هذه اللائحة الفنية للإشهاد بالمطابقة ،
- يستعمل العلامة و يعرضها وجوبا في فضاءات الاستقبال المشهود بمطابقتها دون سواها، و ذلك عملا بالشروط المحددة بالفقرة 3.1،

- يمسك سجلا محينا للعرائض طبقا لأحكام الفصل 3 (الفقرة 11) من هذه اللائحة،

- ييسر قيام المدققين بالأعمال المناطة بعهدتهم في إطار هذه اللائحة،

- يمثل دون قيد أو شرط للقرارات المتخذة عملاً بهذه اللائحة،
- يمد المعهد بكل مطبوعة إشهار كلما طلب منه ذلك.

3.3 دراسة الطلب

1.3.3 زيارة التدقيق

يتم إجراء زيارة التدقيق طبقاً للأحكام المنصوص عليها بالفصل 4 من هذه اللائحة.

2.3.3 منح العلامة

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

4. مراقبة مطابقة خدمات الاستقبال

1.4 المراقبة التي يتولاها صاحب العلامة

يتعين على صاحب العلامة القيام بمراقبة خدمات الاستقبال و متابعة تأمينها في مواقع الاستقبال المشهود بمطابقتها مراقبة دورية 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. و يبين الفصل 4 من هذه اللائحة إجراءات 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 في أقرب الآجال عن التوقف الوقي لنشاط خدمة الاستقبال. يمكن للمعهد أن يتخذ إجراء بتعليق العلامة أو إلغائها إذا تبين له بعد إجراء استقصاء في الأمر، أن التوقف الوقي لخدمة الاستقبال قد طال أكثر من اللازم.

5. القرارات

1.5 طبيعة القرارات

1.1.5 1. يترب عن فحص طلب الحصول على العلامة اتخاذ أحد القرارين التاليين:

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

2.1.5 2. يترب عن عمليات تدقيق المتابعة لخدمات الاستقبال المشهود بمطابقتها اتخاذ أحد القرارات التالية :

- أ) الإبقاء على العلامة،

ب) تحديد مشروط لمنح العلامة مرفوق بـ:

- ب 1) إرسال ملاحظات أو إنذار،
- ب 2) زيادة في عدد زيارات تدقيق المراقبة،
- 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 (أو لجنة الإشهاد بالمطابقة : ج) مهما كانت النتائج.

ملحوظة 1 : إذا ما تبين خلال تدقيق المتابعة لدى مصلحة استقبال مشهود بمطابقتها أن النتائج غير مطابقة لمتطلبات هذه اللائحة الفنية يقوم المدقق بتعمير بطاقات الحياد ويسلمها إلى صاحب العلامة الذي يمكن أن يتعرض إلى إحدى العقوبات ب 1 أو ب 2 المبينة أعلاه. كما يتعين على صاحب العلامة أن يقوم بما يلي:

- تحقيقات لتحديد أسباب عدم المطابقة.
- أعمال تصحيحية.
- مدّ المعهد بالأعمال التصحيحية و الانطلاق في تجسيمها.

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 قصوى بالنسبة إلى هذه اللائحة الفنية وإثر إثبات الوضعية يمكن للمعهد أن يتخذ قرار تعليق العلامة أو إلغائها ويتم إعلام لجنة الإشهاد بالمطابقة بالقرار المتخذ و تعليقه.

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

2.5 الدخول حيز التطبيق

يتم تنفيذ القرارات عند الإعلام بها.

3.5 الاعتراض على قرار 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 قُبل الاعتراض يعرض على لجنة النقض التي يتم تعيين أعضائها من قبل المدير العام للمعهد.

يمكن لهذه اللجنة أن تستعين بأي كفاءة ترى أنها مؤهلة للقيام بتحريات إضافية تتعلق بالملف موضوع الاعتراض. 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 في:

- مواقع استقبال مازال طلب العلامة بشأنها في طور الدرس أو أن طلب العلامة بشأنها قد رُفض أو عُلّق أو سُحب.
- مجموعة من مواقع الاستقبال التي لم يشهد إلا بمطابقة البعض منها (أنظر 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 كل المصاريف المذكورة في الفصل 8 من هذه اللائحة.

8 . المصادقة و المراجعات

- يصادق المدير العام للمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية على هذه اللائحة الفنية للإشهاد بالمطابقة الخاصة بالعلامة الوطنية "للاستقبال صلب المصالح العمومية" بعد موافقة لجنة الإشهاد بالمطابقة.
- يمكن أن تخضع هذه اللائحة الفنية إلى مراجعات. و تتم المصادقة على المراجعات باتباع نفس إجراءات المصادقة الأولية.

علامة مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية

الفصل الثالث

المميزات المطبقة

1 . الإعلام حول ظروف النفاذ و الاستقبال

يجب أن تتوفر لطالبي الخدمة معلومات حول:

- أوقات فتح المصالح للاستقبال المباشر أو عبر الهاتف وكذلك طريقة ضبط المواعيد.
- عنوان المصلحة وعنوان البريد الإلكتروني و أرقام الهواتف و الفاكس.
- المعلومات الضرورية للوصول إلى مقر المصلحة المعنية (مأوى السيارات القريب من المقر، طريقة الوصول إلى المقر باستخدام وسائل النقل العمومية، التهيئة الخاصة بالأشخاص محدودي الحركة....)
- إمكانيات القيام بالإجراءات عن بعد (موقع الواب، مراكز النداء و الخدمات على الخط...)
- طريقة تقديم العرائض المتعلقة باحترام هذه اللائحة الفنية و المعنية بمجال تطبيق العلامة.
- الالتزامات المعتمدة في مجال جودة الاستقبال.

يجب أن تتوفر هذه المعلومات في فضاء الاستقبال الخاص بالمصلحة ويمكن عند الطلب الحصول عليها بالبريد العادي أو الإلكتروني.

وعند وجود موقع واب خاص بالمصلحة يجب أن تتوفر فيه هذه المعلومات وأن تكون محدّنة.

يجب تعليق أيام وتوقيت فتح المصلحة أمام العموم بوضوح في مستوى المدخل الرئيسي للبنية ويجب أن يكون العنوان البريدي وأرقام الهاتف الخاصة بالمصلحة متوفرة ومحدّنة في "الصفحات الصفراء" و أي مرجع مماثل.

2 . التعهد والتوجيه نحو المصلحة المعنية

يجب أن تتوفر لدى طالبي الخدمة معلومات حول:

2.1 الاستقبال الهاتفي

يجب توجيه طالبي الخدمة من أول وهلة نحو المصلحة المعنية إما عبر الموزع الهاتفي أو الموزع الصوتي.
عندما يتصل طالب الخدمة بالموزع الهاتفي يجب أن يتولى هذا الأخير السؤال عن طلبه ويعلمه بالمصلحة المعنية قبل تحويله نحوها.

2.2 الاستقبال المباشر

يجب أن يتواجد عون بصفة مستمرة خلال كامل ساعات فتح المصلحة للعموم للتعهد بطالبي الخدمات في الشبايك وفي المكاتب التي تستقبل العموم.

يجب أن توضع على المكاتب التي تستقبل العموم علامات داخلية تسهل التعرف عليها.

عند توفر نقطة استقبال مركزية، يجب أن يعالج عون الاستقبال طلب طالب الخدمة أو أن يوجهه من أول وهلة إلى من يهّمه الأمر. ويجب أن يُعلم طالب الخدمة باسم المصلحة المعنية ومكانها في المبنى. عندما لا توجد نقطة استقبال مركزية يجب اعتماد إشارات داخلية بارزة انطلاقاً من المدخل تدلّ على موقع المكاتب أو الشبايك المفتوحة للعموم.

3 . تيسير الإجراءات بالنسبة إلى الأشخاص محدودي الحركة

يجب توفير تجهيزات أو تنظيم ملائم لاستقبال الأشخاص محدودي الحركة (مثال: منحدرات ومصاعد أو تنقل عون الاستقبال إلى مكان يمكن لطالب الخدمة أن يصل إليه بسهولة...)

4 . تيسير الإجراءات بالنسبة إلى طالبي الخدمات ذوي الاحتياجات الخصوصية

يجب تحسيس أعوان الاستقبال حول كيفية استقبال طالبي الخدمات ذوي الاحتياجات الخصوصية و ملاءمة سلوكهم مع طبيعة الصعوبة الملاحظة و نوعيتها.

5 . الاستقبال المهذب والتعريف بهوية المخاطب

يتعين على الأعوان الترحيب بطالبي الخدمة والإنصات إلى طلباتهم.

وعند نهاية المحادثة يجب استخدام صيغة ترحيب مهذبة مثل "إلى اللقاء يا سيدي / سيدتي" أو "عتم صباحاً / مساءً".

الاستقبال المباشر

يجب التعريف باسم و/أو لقب العون المكلف بالاستقبال (مثلاً باستعمال شارة أو بطاقة أعمال أو بالتعريف بالمكاتب).

ولا يقبل عدم الإدلاء بالهوية إلا في الحالات التي يقتضيها الأمن العمومي أو سلامة الأشخاص.

الاستقبال الهاتفي

على مستوى الموزّع الهاتفي، يجب على العون استقبال طالبي الخدمة بصيغة تحية ملائمة مثل: "صباح الخير ، هنا مصلحة كذا...".

أما على مستوى المصالح، فيجب على العون استقبال طالبي الخدمات بصيغة ترحيب من قبيل: "صباح الخير ، هنا مصلحة كذا...". ويخاطبكم (الاسم واللقب)

6 . تيسير عملية تكوين الملفات و إيداعها

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

و يُنحَل لكل شخص يتقدم إلى إحدى المصالح الراجعة للدولة أو الجماعات المحلية أو المؤسسات أو المنشآت العمومية بتصريح أو ملف أو مطلب للحصول على خدمة إدارية، الحق في تسلم وصل في الغرض شريطة أن تكون المصلحة الإدارية المعنية مختصة بإسداء الخدمة المطلوبة.

و في حالة اعتماد الوسائل البريدية أو الإلكترونية لإرسال الملف أو المطلب للحصول على خدمة إدارية، يقوم الختم البريدي أو الإعلام بالبلوغ الإلكتروني مقام الوصل المنصوص عليه أعلاه.

7 . الرفاهية في فضاءات الاستقبال

يجب أن تتوفر بفضاء الاستقبال و الانتظار الإنارة الكافية و أن يكون نظيفا (لا وجود لأوساخ على الأرضية ولا غبار على الأثاث) ومنظما (الشبابيك مرتبة والوثائق مرصّفة فوق رفوف العرض ...)

يجب أن يحتوي فضاء الانتظار على مقاعد كافية و في حالة جيدة.

عند توفر تجهيزات لطالبي الخدمة (آلة نسخ الوثائق، نقطة انترنات، ينبوع ماء....) يجب أن تكون في حالة استخدام وأن تكون محل صيانة دورية.

8 . وضوح المراسلات وسهولة قراءتها

يجب أن تعتمد نماذج المراسلات المكتوبة والإلكترونية لغة ملائمة لدرجة فهم المرسل إليه.

ويجب أن ييسّر 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.

يجب أن تتضمن المراسلات الإلكترونية الصادرة عن المصلحة إمضاء اسميا: الاسم واللقب وصفة الممضي مع ذكر عنوانه الإداري.

ولا يُقبل عدم الإدلاء بالهوية إلا في الحالات التي يقتضيها الأمن العمومي أو سلامة الأشخاص.

9 . آجال الرد

بالنسبة إلى الطلبات الواردة عبر البريد العادي أو الإلكتروني، و عندما يكون الملف مُستوفيا للشروط، يجب على المصلحة أن ترسل إلى طالب الخدمة ردًا عبر البريد في أجل أقصاه واحد و عشرين (21) يوما، أو البريد الإلكتروني في أجل أقصاه ثمان و أربعين (48) ساعة، أو الهاتف حينئذٍ أو في أجل أقصاه أربع و عشرين (24) ساعة:

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

و عندما يكون الملف منقوصا، تطلب المصلحة من طالب الخدمة كتابيا أو هاتفيا معلومات إضافية في أجل لا يتجاوز أسبوعين .

و حالما يتم تلقي المعلومات المطلوبة يجب احترام أجل واحد و عشرين (21) يوما لموافاة طالب الخدمة برد.

يجب ذكر العنوان الإلكتروني إن وُجد في الوثائق التي تسلمها المصلحة حتى يمكن لطالب الخدمة مراسلتها عليه عند الحاجة.

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.
- أما بالنسبة إلى المطالب التي لا يسمح القانون التعهد بها عبر البريد الإلكتروني فيجب إعلام طالب الخدمة بذلك و دعوته إلى تحديد طلبه بالبريد العادي.
- لا تكون المصالح العمومية ملزمة بالرد أكثر من مرة واحدة في صورة تكرر المطالب المتصلة بذات الموضوع دون موجب.

تستثنى من هذه المبادئ كل المراسلات البريدية والإلكترونية المخلة بالأخلاق الحميدة والإرساليات الآلية أو العروض التجارية.

10 . الرد على المكالمات الهاتفية

يهم هذا الالتزام الأرقام الموضوعية على ذمة العموم.

خلال توقيت العمل

يجب الرد على المكالمات في أقل من 5 رنات:

- إما مباشرة من قبل العون،
- أو بطلب الانتظار،
- أو عبر رسالة مسجلة،
- أو عبر الموزع الصوتي.

خارج توقيت العمل

يجب أن تتوفر رسالة صوتية تتضمن المعلومات الدنيا المتعلقة بأوقات العمل دون أن يُفسح المجال بالضرورة لترك رسالة صوتية.

11 . الرد على العرائض

يجب الرد على كل العرائض الكتابية المتعلقة باحترام هذه اللائحة التي تدخل في مجال تطبيق العلامة وذلك في أجل لا يتجاوز شهرا.

يجب مسك و تحيين دفتر لعرائض الحرفاء يحتوي على تاريخ العريضة وموضوعها وصاحبها و تاريخ معالجتها.... وتستثنى من تلك العرائض الطلبات الرامية إلى الحصول على امتياز من الإدارة أو المصلحة المعنية أو العرائض القضائية المتعلقة بمعارضة صحة قرار إداري.

12 . قياس درجة رضا الحريف

يجب القيام باستقصاء لمعرفة درجة رضا طالبي الخدمة وتطلعائهم مرة على الأقل كل سنة من قبل مصلحة الاستقبال أو عبر مناولة الاستقصاء لدى مكتب متخصص.

يجب اختيار العينة التي ستوجه لها الأسئلة بطريقة تضمن أنها تمثل النشاط وتسفر عن نتائج ذات معنى تمكن من ضبط أعمال تحسينية.

يجب استغلال نتائج الاستقصاء واعتمادها لإعلام طالبي الخدمات والأعوان (بواسطة التعليق أو رسالة إعلامية مثلا) و لإقرار أعمال تحسينية.

13 . سياسة الجودة والمسؤوليات

يجب أن تحرر إدارة الهيكل سياسة جودة تجسم من خلالها إرادتها الهادفة إلى تحسين الاستقبال وتشريك الموظفين.

و يجب أن تحدد تلك السياسة مجال تطبيق العلامة والمواقع المعنية (مجال التدخل).

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 التي تغطي قيادة تمشي الجودة ومتابعته و التصرف في الوثائق المتعلقة بالالتزامات وتنظيم ومتابعة التقييم الذاتي والاستقصاء الخاص برضا الحرفاء ومخططات العمل وإعداد التقييم السنوي...

14 . التنظيم الوثائقي

يتعلق التنظيم الوثائقي بالوثائق المرجعية المعتمدة لتطبيق مختلف عناصر العلامة و بالتسجيلات التي تمثل الدليل على ذلك التطبيق. ويجب تحديد قواعد للتصرف في الوثائق و التسجيلات تصف طريقة إعدادها وتحريرها وتوزيعها وتحديثها وإتلافها.

15 . التقييم الذاتي

يجب أن يقوم كل هيكل سنويا بتقييم ذاتي يغطي مختلف الأنشطة المدرجة في مجال تطبيق العلامة.

يسمح التقييم الذاتي بالتأكد من احترام المتطلبات المذكورة في هذه اللائحة.

تكون الحيايات المسجلة خلال التقييم الذاتي موضوع مخطط عمل تصحيحي.

16 . المؤشرات

حرصا على احترام الالتزامات المدرجة بهذه اللائحة يجب تحديد مؤشرات ومتابعتها دوريا.

17 . التقييم السنوي

يجب أن تقوم إدارة الهيكل بإجراء تقييم على الأقل مرة كل سنة.
يتم إعداد التقييم تحت إشراف المسؤول عن الجودة بمشاركة الأطراف المعنية بتمشي الجودة.

و يتمثل هذا التقييم في:

- القيام بتحليل معمق للبيانات التي تعكس جودة الاستقبال.
و يجب أن يتناول التحليل على الأقل البيانات التالية:
-المؤشرات (أنظر الفقرة 16)،
-الاستقصاء الخاص برضا الحريف (أنظر الفقرة 12)،
-عمليات التقييم الذاتي (أنظر الفقرة 15)،
-العرائض (أنظر الفقرة 11)،
-متابعة ما تم إنجازه من الأعمال التحسينية المقررة في إطار التقييم السنوي الفارط،
-المتطورات القانونية التي قد تحدث في الغرض.
- اعتماد أعمال تحسينية يتعين القيام بها تتعلق بتوفير الموارد و بالتنظيم الداخلي.

تدرج هذه الأعمال في مخطط يتم فيه على الأقل التنصيب على المسؤول (أو المسؤولين) عن كل عمل و على التاريخ المزمع للإنجاز.

ويتولى المسؤول عن الجودة إعداد تقرير حول هذا التقييم تصادق عليه أعلى سلطة في مصلحة الاستقبال.

يتم توزيع مُلخّص للتقييم السنوي على كافة العاملين في المصلحة.

علامة مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية

الفصل الرابع

إجراءات تقييم المطابقة

يحدد هذا الفصل إجراءات المراقبة التي يطبقها المعهد.

1. إجراءات المراقبة : عمليات التدقيق

يتمثل التدقيق في زيارة ميدانية تهدف إلى التأكد من أن الترتيب المحددة والمستخدمة من قبل مصلحة الاستقبال لصاحب الطلب تستجيب لمتطلبات هذه اللائحة.

توضع على ذمة المدقق، وبصفة مجانية، كل الوسائل التي يحتاجها لأداء مهمته (المحلات، المنشآت، الأشخاص المؤهلين، كل الوثائق المتعلقة بنظام الجودة، الخ .)

1.1 الإعداد

يعين المعهد مدققا مؤهلا (مدقق طرف ثالث لأنظمة إدارة الجودة مؤهل من قبل جهاز مانح للشهادة معتمد من طرف المجلس الوطني للاعتماد). 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، الهيكل الإداري بطاقات الحياد المتضمنة لحالات عدم التطابق بالمقارنة مع هذه اللائحة.

3.1 التقرير

يُنحَ الهيكل الإداري مدة 4 أسابيع 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، تبرمج زيارة تدقيق أولي. أما بالنسبة إلى الطلبات اللاحقة لتوسيع أو تغيير مجال التطبيق فإذ 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. و تشمل المتابعة أيضا استعمال العلامة.

تتوقف إجراءات المتابعة على القرارات المتخذة على إثر عمليات المراقبة الدورية.

وفي نهاية مدة صلاحية الشهادة المقدرة بثلاث سنوات، يجري تدقيق تجديد للشهادة الممنوحة.

يبين الجدول التالي عمليات التدخل الخارجية :

نوع عمليات التدخل الخارجية و تواترها

التسمية	المتدخل	العدد
أ) تدقيق أولي	المعهد	مرة واحدة عند دراسة الطلب

على إثر السنة الأولى		ب) تدقيق متابعة رقم 1
على إثر السنة الثانية		ج) تدقيق متابعة رقم 2
في نهاية مدة صلاحية الشهادة المقدّرة 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 و تواترها).
إذا تعلق الأمر بمصلحة استقبال متعددة المواقع تؤدّي نفس الخدمة أو خدمات متشابهة يُعتمدُ جدول العينات التالي لعمليات التدقيق:

عدد المواقع التي سيتم تدقيقها		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 بيّن تحليل مخاطر النشاط الخاضع للشهادة وجود ظروف خاصة تتعلق ببعض العوامل مثل :

- أ - حجم المواقع وعدد الموظفين و درجة تعقيد النشاط،
- ب - الفوارق بين الممارسات في العمل،
- ج- تنوع الأنشطة،
- د- تسجيل العرائض والمظاهر الأخرى الملائمة للأعمال التصحيحية والوقائية.

4. تبعات المراقبة

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



علامة مرجبا للاستقبال صلب المصالح العمومية

الفصل الخامس

ضوابط استعمال العلامة

تعتبر المعايير البيانية دليلا يسمح في الآن نفسه بالخلق والانسجام (الترايط) الزمني. فهذه المعايير تمكن من ملائمة الرسائل الموجهة للجمهور.

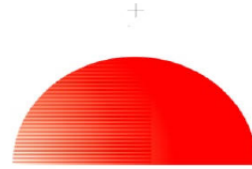
حماية نسب العلامة

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 تفكيكها و لذلك يجب احترامها بصفة آلية.

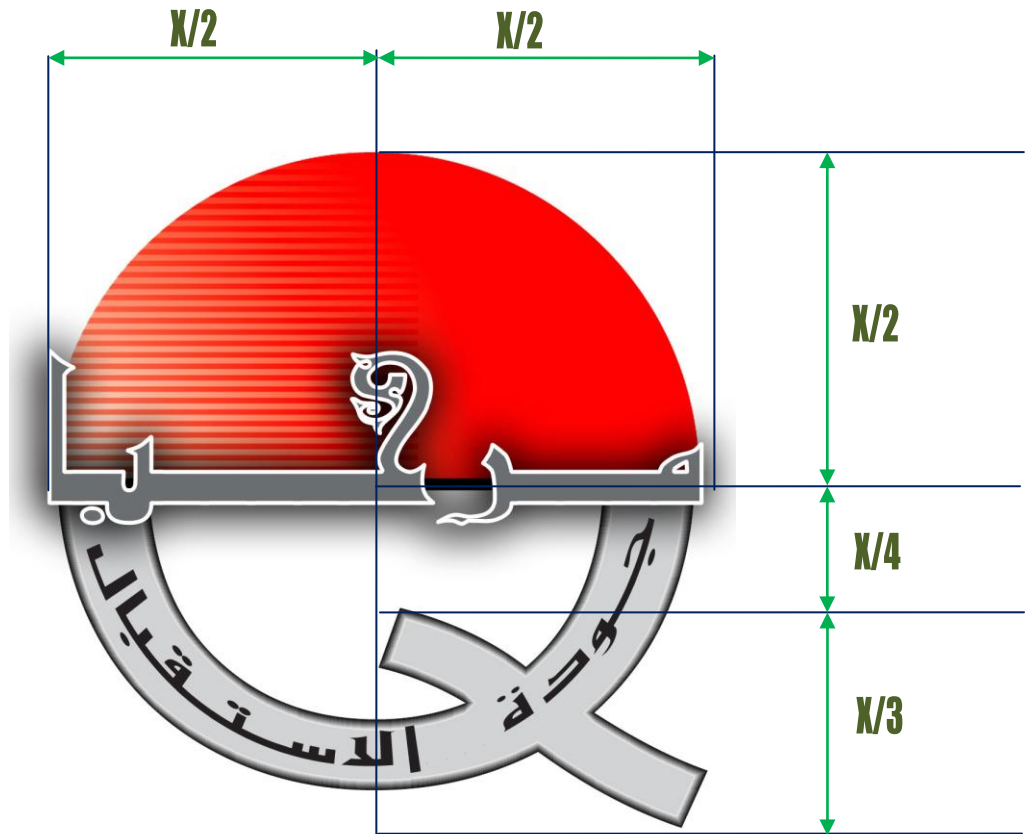
علامة "مرجبا"

الرمز

يتكون الرمز من قبة حمراء و هو ما يعني استحضارا غير مباشر للفن المعماري العربي الإسلامي و لعلم تونس.



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



عناصر التعرف البصري للألوان

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 %).

أحمر بانثون

Pantone RED 032 C

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

Pantone 409 C

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

عناصر التعرف البصري —————> الخط

بالنسبة إلى الشارة (علامة) :

مرتبيا

حجazi MCS مرتفع

خط عريض

ضغط عرضي بدرجة 90 %

جودة الاستقبال

حجazi MCS مرتفع

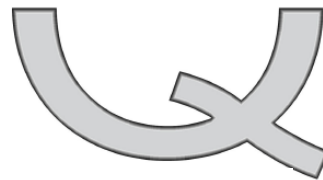
خط عادي

ضغط عرضي بدرجة 90 %

مدور = - 99 %

استخدام الخط

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



آريال Arial

خط عريض

دون ضغط

قطع في الوسط

علامة مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية

الفصل السادس

تركيبة لجنة الإشهاد بالمطابقة

- الأمانة الفنية:

يتولى المعهد الأمانة الفنية للجنة.

- الأعضاء القارّون:

- ممثل عن الوزارة الأولى (وحدة جودة الخدمات الإدارية)،
- ممثل عن وزارة الدّاخلية و التنمية المحلية،
- ممثل عن وزارة الصناعة والطاقة والمؤسسات الصغرى والمتوسطة ،
- ممثل عن وزارة المالية،
- ممثل عن وزارة تكنولوجيا الاتصال،
- ممثل عن وزارة أملاك الدولة والشؤون العقارية،
- ممثل عن منظمة الدفاع عن المستهلك،
- ممثل عن الشركة التونسية للكهرباء والغاز،
- ممثل عن الشركة الوطنية لاستغلال وتوزيع المياه،
- ممثل عن البريد التونسي.

- الأعضاء غير القارين:

كل شخص يكون حضوره مفيدا.

لا يمكن للأعضاء غير القارين، في أي حال من الأحوال، المشاركة في المداولات بهدف إبداء رأي.

علامة مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية

الفصل السابع

أصناف المطالب و تقديم الملفات

1. أنواع المطالب

يمكن أن يخص مطلب منح العلامة ما يلي:

- منح أولى للعلامة لموقع واحد أو عدة مواقع استقبال،
- 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 و المؤيدات التالية:

- مطلب للحصول على العلامة يبين بوضوح مجال التطبيق (الخدمات المعروضة على طالبي الخدمات) و مجال التدخل (المواقع الجغرافية المعنية)
- هيكله التنظيمي
- قائمة المؤشرات التي وقعت متابعتها لمدة أربعة أشهر على الأقل مع بيان النتائج.

3. المرحلة التعاقدية

عند تقديم مطلب للحصول على العلامة لأول مرة، تُرجع إلى المعهد نسخة من هذه اللائحة تحمل عبارة " اطلعت عليه ووافقت " مع بيان التاريخ والتوقيع وختم " مصلحة الاستقبال " على آخر صفحة كما يوضع ختم صاحب الطلب على كل الصفحات. إضافة إلى ذلك، 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 و يُرجع العقد إلى المعهد مؤرخا و موقعاً عليه من قبل الهيئة الطالبة.

علامة مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية

الفصل الثامن

النظام المالي

1. طبيعة المعاليم

توزع المعاليم على النحو التالي :

- 1 - معاليم دراسة الملف و متابعته،
- 2 - معاليم التدقيق.

تُدفع هذه المعاليم حتى في حالة عدم منح العلامة أو في حالة التخلي عن المطلب أثناء الدراسة. تُقدر قيمة الخبرة (H/J) (للتدقيق و/أو متابعة الملف) بمائتي دينار (200د) دون احتساب الأداء على القيمة المضافة (قابل للمراجعة).

2. مرحلة الإشهاد بالمطابقة (أو دراسة المطلب) أو التجديد

1.2 معاليم التدقيق

تتم فوترة معاليم تدقيق الإشهاد بالمطابقة على أساس عدد أيام العمل (H/J) المخصصة للتدقيق.

ويحدد عدد أيام التدقيق (H/J) للوحدات الإدارية أحادية الموقع وفق الجدول التالي:

عدد الأعوان المعنيين	المدة المقضاة على الموقع بحساب اليوم	المدة المقضاة خارج الموقع بحساب اليوم
من 1 إلى 30	1	0,25
من 50 إلى 100	1,5	0,5
من 100 فأكثر	2	1

أما الوحدات الإدارية متعددة المواقع فتحدد الأيام المتعلقة بها وفق جدول العينات الوارد بالفقرة الثالثة من الفصل الرابع من هذه اللائحة.

2.2 معاليم دراسة الملف و متابعته

تتم فوترة معاليم دراسة الملف و متابعته على أساس 3 أيام عمل (H/J) .

3. مرحلة المتابعة (السبوية)

يتم احتساب المعاليم السبوية لتدقيق المتابعة و متابعة الملف بالاعتماد على عدد أيام العمل (H/J) كالتالي:

أنظر الجدول المشار إليه أعلاه وكذلك الفقرة الثالثة من الفصل الرابع من هذه اللائحة	يوم عمل (H/J) - تدقيق
2 يوم عمل (H/J) إضافيان	يوم عمل (H/J) - متابعة الملف

4. تحصيل المعاليم

تفوتر المعاليم المحددة في هذا الفصل من قبل المعهد إلى صاحب الطلب أو صاحب العلامة الذي يكون ملزماً بدفعها حسب الشروط المقررة.

كلّ إخلال من قبل صاحب العلامة يُحوّل للمعهد عدم الإيفاء بالتزاماته في مجال المراقبة والتدخل المنصوص عليها في هذه اللائحة. وفي حالة عدم حصول المعهد على كافة المبالغ المطلوبة في أجل شهر واحد من الإخطار الأول بواسطة رسالة مضمونة الوصول مع إشعار بالاستلام، يتم تعليق العلامة بالنسبة إلى كافة مواقع الاستقبال.

ملحوظة 1 : تعتبر المبالغ التي تستوجبها مرحلة الإشهاد بالمطابقة مستحقّة حتى في حالة عدم منح العلامة أو التخلي عن المطلب أثناء دراسة الملف.

ملحوظة 2 : تعتبر المبالغ التي تستوجبها المتابعة السبوية مستحقّة حتى في حالة تعليق العلامة أو سحبها أو التخلي عن العلامة من قبل صاحبها.

ملحوظة 3 : يتحمل صاحب الطلب أو العلامة النفقات الناتجة عن عمليات التحري الإضافية المنجزة حسب أحكام الفصل الرابع من هذه اللائحة.

اطلعت عليه و وافقت