

المعهد الوطني للمواصفات و الملكية الصناعية

لائحة فنية للاشهاد بالمطابقة

علامة مرحبا

للاستقبال صلب المصالح العمومية



المعهد الوطني للمواصفات و الملكية الصناعية

نهج 8451 عدد 8 عبر نهج آلان سافاري - ص.ب. 57 حي الخضراء - 1003 تونس
الهاتف: 758 806 71 (216) - الفاكس: 071 807 71 (216)

موقع الويب: www.innorpi.tn
البريد الإلكتروني: inorpi.cert@planet.tn

الفهرس

توطئة:

الفصل الأول - التعريف

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 تمثيسي الجودة بالمصالح العمومية و تحسين علاقة الإدارة بالمواطن الذي يعتبر أحد المحاور الأساسية لبرنامج إصلاح الإدارة و تأهيلها.

و قد مثلت جملة الإنجازات التي تحققت في ميدان التنمية الإدارية بتونس مرحلة تمهدية لإرساء علامة " مرحبا" لتحسين جودة الاستقبال بكافة مكوناته التي تأتي تواصلا 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 نصحته 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 الميالك التي تسير مرفقا عموميا و تتعامل بصفة مباشرة مع طالبي الخدمات بفضاء أو عدة فضاءات مخصصة للقبول و الإعلام و التوجيه.

عالمة مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية

الفصل الأول

التعريف

تُعتمد المصطلحات و التعاريف التالية في إطار هذه اللائحة:

الاستقبال:

الاتصال بين المهيكل و طالب الخدمةقصد الاستماع إليه و إعلامه و توجيهه و معالجة مطلبه و يتم هذا الاتصال عبر الاستقبال المباشر أو هاتفياً 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 المعنى.

تمشى 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 خاهي، 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 رسميًا 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 أشخاصاً 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 المرافق بطفيل 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 فنصلية، و مصالح إدارية أخرى.

عرضة:

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

فضاء الاستقبال:

مكان معد لاستقبال الزوار تتوفر فيه الموارد البشرية الازمة للقبول والإعلام والتوجيه.

مجال التدخل:

مجموعة الواقع 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 الميكل (مصلحة الاستقبال العام) إن وجدت.

ويتم استكمال هذا التعريف كلما دعت الحاجة ذلك بالأنشطة التي استثنها الميكل من مجال تطبيق العلامة.

مكتب الاستقبال:

شبيك 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

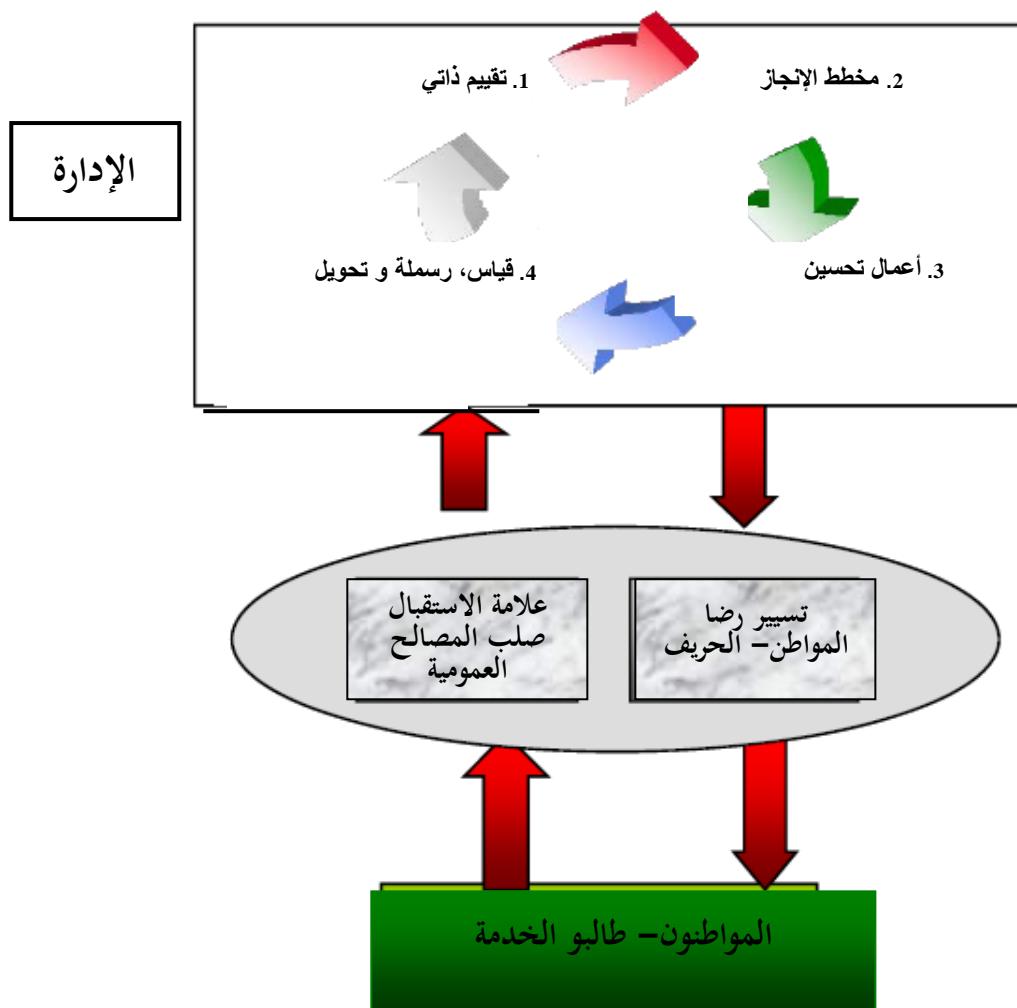
الفصل الثاني

الأحكام العامة للعلامة

1. عموميات

عملاً 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 باللائحة الخاصة بالعلامة الوطنية "مرحبا" للاستقبال صلب المياكل التي تؤمن نشاطا في مجال الخدمات العمومية و التي تستقبل طالبي الخدمة.

و تندمج 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 مدخل متعددة. و لا وجود لمدخل يتقدم في الأولوية على الآخر، و بذلك يمكن لكل إدارة أن تنخرط في تمشي للجودة يناسب حاجياتها و إمكانياتها و أهدافها، سواء كانت قصيرة أو متوسطة أو بعيدة المدى.

و قد تم إعداد نظام الإشهاد بالموافقة الخاص بالعلامة الوطنية "مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية" طبقا للدليل الأينو/اللجنة الكهروتقنية الدولية عدد 65 : "الاشتراطات الخاصة بهيئات الإشهاد بموافقة 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 تدير أنظمة حماية اجتماعية،
- هيئة مكلفة بإدارة مصلحة عمومية إدارية.

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

يعرف لاحقاً الالتماس الذي يتقدم به الهيكل طلباً 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 فيله مدة صلاحيتها تكون 3 سنوات قابلة للتجديد و يسمى الممتع بها "صاحب العلامة" و يخضع الإبقاء على العلامة لنتائج عمليات التثبيت 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 نموذجاً للعلامة.

ينحصر الانتفاع بالعلامة في موقع الاستقبال التي منح لها، أي موقع الاستقبال المحددة في مجال التدخل. و ينبغي على صاحب العلامة أن يتتجنب بالخصوص:

– ذكر العلامة التي تحصل عليها في وثائق (فواتير، أدون التسليم، كتيبات الإشهار، فهارس، الخ...) غير تلك المستعملة في موقع الاستقبال المشهود بموافقتها، بحيث لا يدع ذلك أي مجال للالتباس.

– نقل العلامة على الأوراق المعونة التي تُستعمل في المراسلات.

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

3.1 التأثير

ينبغي على موقع الاستقبال (المشهود بموافقتها) في الوحدات (الإدارية) الحاصلة على العلامة أن تعرض العلامة في فضاءات الاستقبال طبقاً لأحكام الفصل 5 من هذه اللائحة الفنية للإشهاد بموافقة.

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

و/أو الإشهار الكاذب طبقاً للتشريع المحلي 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 موقعها مشهوداً بمطابقتها غير مطابق للمطلبات، يصبح صاحب العلامة ملزماً بأخذ جميع الإجراءات الالزامية لرفع التأشير من كل مكان يُؤتى فيه على ذكرها.

5.1 المسئولية

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

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 قانوناً. ويتم ضبط إجراءات منح مجدد للعلامة، إذا ما وُجّه طلب في ذلك، بعد استشارة مسبقة للمعهد.

7.1 الإشهار

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

8.1 تحويل المتطلبات المتعلقة بالإشهاد بالموافقة

إن أي تحويل يدخله المعهد على متطلبات العلامة قد يتطلب أعمال ملائمة من قبل صاحب العلامة (مثلاً: تحويل الميزات المنصوص عليها في الفصل 3 من هذه اللائحة الفنية للإشهاد بالموافقة). و في هذه الحالة يعلم المعهد أصحاب العلامات بإمكانية إخضاع الواقع الحاصل على الشهادة لفحص تكميلي، مع بيان تاريخ 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 تسددها موقع الاستقبال المشهود بمطابقتها إلا بعد موافقة المعهد (قبول الاختبارات المسبقة أو تنفيذها) و ترسل شروط هذه الموافقة لصاحب العلامة في أ更快 15 يوماً تقويعاً انطلاقاً من تاريخ قبول الطلب.
- إن النقلة الكاملة أو الجزئية، سواء كانت مؤقتة أو نهائية لقضاء استقبال مشهود بمطابقته إلى مكان/موقع لم يتم الإعلان به في البدء يتطلب إشعاراً مسبقاً للمعهد من قبل صاحب العلامة و ينبغي على المعهد أن يبلغ صاحب العلامة في ظرف 21 يوماً عمليات المراقبة الممكنة التي يعتزم إخضاع المكان/الموقع الجديد لها، حتى يستمر صاحب العلامة في الانتفاع بها.

2. هيأكل 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 بالموافقة 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

بعهدهم.

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،
- الدعاوى التي يتقدم بها الطالبون أو أصحاب العلامة.

3.2 لجنة الإشهاد بالمطابقة

1.3.2 المهام

تكلف لجنة الإشهاد بالمطابقة بـ المهام التالية:

- إبداء رأيها حول منح أو رفض العلامة اعتماداً على نتائج التقييم المتعلقة بـ ملف الإشهاد بالمطابقة ،
- إبداء رأيها حول سحب العلامة اعتماداً 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 توازناً متناسقاً 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 الحفاظة على السر المهني. كما أنهم مطالبون بـ ضمان حماية الوثائق التي يؤمنون 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 المقدمة.

2.3 تعهدات الطالب

ينبغي على الطالب أن:

- يلتزم بكل الشروط المنصوص عليها في هذه اللائحة الفنية للإشهاد بالمطابقة ،
- يستعمل العلامة و يعرضها وجوباً في فضاءات الاستقبال المشهود بـ مطابقتها دون سواها، و ذلك عملاً بالشروط المحددة بالفقرة 3.1،
- يمسك سجلاً ميناً للعرائض طبقاً لأحكام الفصل 3 (الفقرة 11) من هذه اللائحة،
- ييسر قيام المدققين بالأعمال المنطة بـ عهدهم في إطار هذه اللائحة،

- يمثّل 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 بالطابقة 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 موقع 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 لكافّة مواقع الاستقبال المشهود بمطابقتها (عن طريق التدقيق) حال منح العلامة. و بين الفصل 4 من هذه اللائحة إجراءات القيام بهذه المتابعة.

يتم أحد القرارات طبقاً للأحكام الفقرة 5 من هذا الفصل بالاعتماد على تقارير التدقيق.

3.4 توقف الخدمة أو التخلّي عن العلامة

ينبغي إعلام المعهد كتابياً بكل توقف نهائي عن إسداء خدمة استقبال أو تخلّ عن العلامة. كما أن صاحب العلامة مطالب بأن يعلن في أقرب الآجال عن التوقف الوقتي لنشاط خدمة الاستقبال. يمكن للمعهد أن يتخذ إجراء بتعليق العلامة أو إلغائها إذا تبيّن له بعد إجراء استقصاء في الأمر، أن التوقف الوقتي لخدمة الاستقبال قد طال أكثر من اللازم.

5. القرارات

1.5 طبيعة القرارات

1.1.5 يترتب عن فحص طلب الحصول على العلامة اتخاذ أحد القرارات 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 بالطابقة.

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

- أ) الإبقاء على العلامة،

- ب) تجديد مشروط لمنح العالمة مرفوق بـ:
- ب 1) إرسال ملاحظات أو إنذار،
- ب 2) زيادة في عدد زيارات تدقيق المراقبة،
- ج) تعليق العالمة عملاً باقتراح لجنة الإشهاد بالموافقة،
- د) سحب العالمة عملاً باقتراح لجنة الإشهاد بالموافقة.

في صورة اتخاذ القرارين ب 2 و ج يتحمل صاحب العالمة المصاريف الإضافية التي يطلبها المعهد (أو لجنة الإشهاد بالموافقة : ج) مهما كانت النتائج.

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

- تحقيقات لتحديد أسباب عدم المطابقة.
- أعمال تصحيحية.
- مد المعهد بالأعمال التصحيحية والانطلاق في تحسيمها.

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

ملحوظة 2 : في صورة وجود عدم مطابقة قصوى بالنسبة إلى هذه اللائحة الفنية وإثبات الوضعية يمكن للمعهد أن يتخذ قرار تعليق العالمة أو إلغائها ويتم إعلام لجنة الإشهاد بالموافقة بالقرار المتتخذ و تعليمه.

يمكن لصاحب العالمة أن يعترض على القرار المتتخذ طبقاً للفقرة 3.5 من هذا الفصل.

2.5 الدخول حيز التطبيق

يتم تنفيذ القرارات عند إعلام بها.

3.5 الاعتراض على قرار الاستئناف

يمكن لطالب العالمة أو لصاحبها أن يعترض على عقوبة أو قرار بالرفض.

يجب إيداع الاعتراض لدى المعهد في أجل لا يتجاوز 15 يوماً ابتداءً من تاريخ الإشعار الموجه إليه.

إثر دراسة الاعتراف يتخذ المعهد قراراً بقبول الاعتراف أو رفضه حسب الحجج والبيانات الجديدة التي قدمها المعترض.

إذا ما قُبِل الاعتراف 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 الاعتراف. 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:

- موقع 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 بالموافقة الخاصة بالعلامة الوطنية "للاستقبال صلب المصالح العمومية" بعد موافقة لجنة الإشهاد بمطابقة.
- يمكن أن تخضع هذه اللائحة الفنية إلى مراجعات. و تتم المصادقة على المراجعات باتباع نفس إجراءات المصادقة الأولية.

علامة مرحا للاستقبال صلب المصالح العمومية

الفصل الثالث

المميزات المطبقة

1. الإعلام حول ظروف النفاذ والاستقبال

يجب أن تتوفر لطالبي الخدمة معلومات حول:

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

و عند وجود موقع واب خاص بالمصلحة يجب أن تتوفر فيه هذه المعلومات وأن تكون مختينة.

يجب تعليق أيام وتوقيت فتح المصلحة أمام العموم بوضوح في مستوى المدخل الرئيسي للمنطقة ويجب أن يكون العنوان البريدي وأرقام الهاتف الخاصة بالمصلحة متوفرة ومحينة في "الصفحات الصفراء" وأي 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 ويعمله 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 الشبابيك وفي المكاتب التي تستقبل العموم.

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

عند توفر نقطة استقبال مركبة، يجب أن يعالج عنون الاستقبال طلب طالب الخدمة أو أن يوجهه من أول وهلة إلى من يهمه الأمر. ويجب أن يعلم طالب الخدمة باسم المصلحة المعنية ومكانها في المبنى.
عندما لا توجد نقطة استقبال مركبة يجب اعتماد إشارات داخلية بارزة انطلاقاً من المدخل تدلّ على موقع المكاتب أو الشبابيك 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 عنون الاستقبال إلى مكان يمكن لطالب الخدمة أن يصل إليه بسهولة...).

4 . تيسير الإجراءات بالنسبة إلى طالبي الخدمات ذوي الاحتياجات الخصوصية

يجب تحسين أعون الاستقبال حول كيفية استقبال طالبي الخدمات ذوي الاحتياجات الخصوصية و ملائمة سلوكهم مع طبيعة الصعوبة الملاحظة و نوعيتها.

5 . الاستقبال المهدب والتعريف بهوية المخاطب

يتعين على الأعون الترحيب بطالبي الخدمة والإنصات إلى طلباتهم.

و عند نهاية المحادثة يجب استخدام صيغة ترحيب مهذبة مثل "إلى اللقاء يا سيدتي / سيدتي" أو "عمتم صباحاً / مساءً".

الاستقبال المباشر

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

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

الاستقبال الهاتفي

على مستوى الموزع 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 يُحول 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 بإصداء 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 الوصول 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) و منظما (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 انتernات، ينبع 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 يبسط 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 (التنصيص عليه في عنوان المراسلة أو في فقرتها الأولى)،
- اسم ولقب وصفة الممضى،
- العنوان البريدي للمصلحة وعنوانها الإلكتروني ورقم الهاتف.

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

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

9. آجال الرد

بالنسبة إلى الطلبات الواردة عبر البريد العادي أو الإلكتروني، وعندما يكون الملف مُستوفياً للشروط، يجب على المصلحة أن ترسل إلى طالب الخدمة ردّاً عبر البريد في أجل أقصاه واحد وعشرين (21) يوماً، أو البريد الإلكتروني في أجل أقصاه ثمان و أربعين (48) ساعة، أو الهاتف حينياً أو في أجل أقصاه أربع وعشرين (24) ساعة:

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

و عندما يكون الملف منقوضاً، تطلب المصلحة من طالب الخدمة كتابياً أو هاتفياً معلومات إضافية في أجل لا يتجاوز أسبوعين .

و حالما يتم تلقي المعلومات المطلوبة يجب احترام أجل واحد وعشرين (21) يوماً لموافقة طالب الخدمة برد.

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

الحالات الخاصة

- عند توجيهه الطلب نحو مصلحة أخرى يجب إعلام طالب الخدمة بذلك في أجل لا يتجاوز أسبوعاً 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 الموضوعة 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 شهر.

يجب مسك وتحفظ دفتر لرئاسة الحفاء يحتوي على تاريخ العريضة وموضوعها وصاحبها و تاريخ معالجتها... و تستثنى 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 معرفة درجة رضا طالبي الخدمة و تطلاعهم 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 يمكن من ضبط أعمال تحسينية.

يجب استغلال نتائج الاستقصاء واعتمادها لإعلام طالبي الخدمات والأعون (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 المادفة إلى تحسين الاستقبال وتشريف الموظفين.

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

يجب أن يحدد كل هيكل مسؤوليات كل فرد يكون لعمله انعكاس على مدى احترام الالتزامات.

ما يتطلب إيجاد:

- هيكل تنظيمي،
- وصف للوظائف.

ويتعين على المصلحة تسمية مسؤول عن الجودة مكلف بالعلامة وتحديد مهامه التي تغطي قيادة تمثي الجودة ومتابعته و التصرف في الوثائق المتعلقة بالالتزامات وتنظيم ومتابعة التقييم الذاتي والاستقصاء الخاص برضاء الحرفاء وخططات 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 للصرف في الوثائق و التسجيلات تصف طريقة إعدادها وتحريرها وتوزيعها وتحببها وإتلافها.

15 . التقييم الذاتي

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

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

تكون الحيادات المسجلة خلال التقييم الذاتي موضوع مخطط عمل تصحيحي.

16 . المؤشرات

حرصا على احترام الالتزامات المدرجة بهذه الائحة يجب تحديد مؤشرات ومتابعتها دوريأ.

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 بتمشى 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 برضاء الحريف (أنظر الفقرة 12)،

عمليات التقييم الذاتي (أنظر الفقرة 15)،

العارض (أنظر الفقرة 11)،

متابعة ما تم إنجازه من الأعمال التحسينية المقررة في إطار التقييم السنوي الفارط،

التطورات 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 التنصيص 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 ملخص للتقييم السنوي على كافة العاملين في المصلحة.

علامة مرحا 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 التأكيد من أن الترتيب المحدد المستخدمة من قبل مصلحة الاستقبال لصاحب الطلب تستجيب لمطلبات هذه الائحة.

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

1.1 الإعداد

يعين المعهد مدققاً مؤهلاً (مدقق طرف ثالث لأنظمة إدارة الجودة مؤهل من قبل جهاز مانح للشهادة معتمد من طرف المجلس الوطني للاعتماد). يرسل المدقق خططاً التدقيق إلى الطالب أو صاحب الشهادة أسبوعاً على الأقل قبل موعد التدقيق في الموقع.

2.1 الزيارة

يؤدي المدقق زيارة إلى موقع المؤسسة وينهي التدقيق بجلسه عمل ختامية يسلم خلالها عند الاقتضاء، الهيكل الإداري بطاقة الزياد المتضمنة حالات عدم التطابق بالمقارنة مع هذه الائحة.

3.1 التقرير

يُمْنَحُ الهيكل الإداري مدة 4 أسابيع لإرسال الأعمال التصحيحية إلى المعهد الذي يسلّمها بدوره إلى المدقق للحكم على بخاعتها ثم يرسل تقرير التدقيق إلى الهيكل الإداري المعنى 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 فإن زيارة التدقيق تؤدي حسب الحالة (تدمج مع تدقيق متابعة مثلاً).

3. المتابعة

تعتمد المتابعة الدورية لمصالح الاستقبال الحاصلة على العلامة على زيارات تدقيق متابعة لهذه الوحدات. وتشمل المتابعة أيضاً استعمال العلامة.

توقف 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

العدد	المتدخل	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 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 تؤدي نفس الخدمة أو خدمات متشابهة يعتمد جدول العينات التالي لعمليات التدقيق:

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

يمكن التربيع في عدد العينة إذا بين 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 الإشهاد بالطابقة التي تفتح (على المدير العام للمعهد) قرارا طبقا لما ورد في الفقرة 5 من الفصل الثاني من هذه اللائحة.

علامة مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية

الفصل الخامس

ضوابط استعمال العلامة

تعتبر المعايير البيانية دليلاً يسمح في الآن نفسه بالخلق والانسجام (الترابط) الزمني. فهذه المعايير تمكن من ملاءمة الرسائل الموجهة للجمهور.

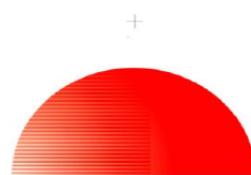
حماية نسب العلامة

تُستخدم العلامة النموذجية على سطح أبيض، أو خلفية ملونة أو محاطة بالصور أو النصوص. ينبغي ضمان وضوح العلامة وذلك بجذب تأمين تناسق الألوان. وتمكن النسب التالية من الحماية ضد تشوّه شكل العلامة أو تفكّكها ولذلك يجب احترامها بصفة آلية.

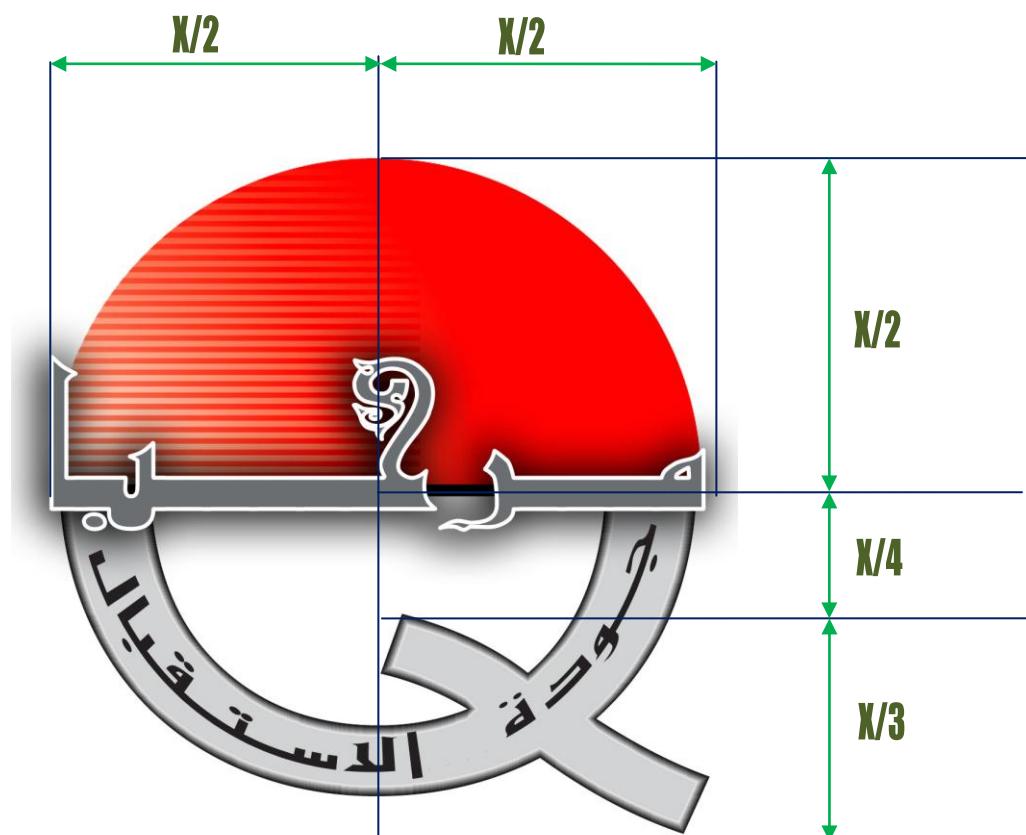
علامة "مرحبا"

الرمز

يتكون الرمز من قبة حمراء و هو ما يعني استحضاراً 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 — الألوان

أحمر بانتون

Pantone RED 032 C

استخدام الألوان:

يعدّ استخدام اللون الأحمر (كما في العلم) للرمز
بمشابه إشارة للتعرف على الهوية البصرية والاتصالية.
أما التدرج الرمادي لكتابه "مرحبا" فلا يمثل سوى
لونا تكميليا بينما تكون الكتابة الباقية باللون الأسود
كليا (100%).

- 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) :

مر^٩با

حجازي MCS مرتفع

خط عريض

ضغط عرضي بدرجة 90 %

استخدام الخط

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

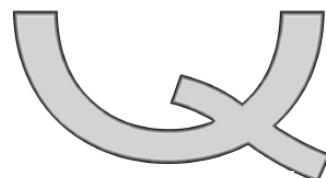
جودة الاستقبال

حجازي MCS مرتفع

خط عادي

ضغط عرضي بدرجة 90 %

مدور = 99 %



Arial آريل

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 الداخلية و التنمية المحلية ،
- ممثل عن وزارة الصناعة والطاقة والمؤسسات الصغرى والمتوسطة ،
- ممثل عن وزارة المالية ،
- ممثل عن وزارة تكنولوجيات 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 القارّين:

كل شخص يكون حضوره مفيدة.

لا يمكن للأعضاء غير القارّين، 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 يختص مطلب منع العلامة ما يلي:

- منح أولى للعلامة موقع واحد أو عدة مواقع استقبال،
- توسيع مجال العلامة ليشمل موقع 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 (الموقع 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 والتاريخ 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 طبقاً للفقرة 1.1 من الفصل الثاني من هذه اللائحة) بتقديم عرض تجاري للإشهاد بالموافقة لمدة 3 سنوات و يرجع العقد إلى المعهد مؤرضاً و موقعاً عليه من قبل الهيئة الطالبة.

علامة مرحبا للاستقبال صلب المصالح العمومية

الفصل الثامن

النظام المالي

1. طبيعة المعاليم

توزيع 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 التخلص عن المطلب أثناء الدراسة. تقدر قيمة الخبرة (H/J) (للتدقيق و/أو متابعة الملف) بمائتي دينار (200D) دون احتساب الأداء على القيمة المضافة (قابل للمراجعة).

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

1.2 معاليم التدقيق

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

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

عدد الأعوان المعينين	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 الموقع فتحدد الأيام المتعلقة بها وفق جدول العينات الوارد بالفقرة الثالثة من الفصل الرابع من هذه اللائحة.

2.2 معاليم دراسة الملف و متابعته

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

3. مرحلة المتابعة (السنوية)

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

أُنظر 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

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

كل إخلال من قبل صاحب العلامة يُحول 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 موقع الاستقبال.

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

ملحوظة 2 : تعتبر المبالغ التي تستوجبها المتابعة السنوية مستحقة حتى في حالة تعليق العلامة أو سحبها أو التخلّي عن العلامة من قبل صاحبها.

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

اطلعت عليه و وافقت