

الرمز: AID-ACC-01		
الاصدار: 01	المعهد العالي للعلوم الإنسانية بجندوبة	
التاريخ: 2025/06/13		
عدد الصفحات: 01		

التزام الإدارة في مجال جودة الاستقبال

- يلتزم المعهد العالي للعلوم الإنسانية بجندوبة بتطبيق متطلبات علامة مرحبا قصد الحصول على شهادة طابقة علامة الاستقبال بالمقر الرئيسي للمعهد، كما يتعهد المعهد العالي للعلوم الإنسانية بجندوبة :

- باستقبال مباشر وهاتفي مهذب وفعال للمواطنين؛
 - بتقديم نصائح وتوجيهات للطلبة لمساعدتهم في تحقيق أهدافهم الأكاديمية؛
 - بتوفير الدعم والإرشاد للطلبة والزائرين لتلبية احتياجاتهم؛
 - بضمان سلامة الطلبة والموظفين والزائرين داخل المعهد؛
 - بحماية المعطيات الشخصية والحياة الخاصة للطلبة؛
 - بضمان تيسير الإجراءات الى الأشخاص محدودي الحركة وذوي الاحتياجات الخصوصية؛
 - بتقديم التدريب والتطوير المستمر لفريق العمل لتحسين مهاراتهم في مجال الاستقبال؛
 - بالرد على المراسلات والشكاوى في غضون 21 يوم؛
 - بالرد على المراسلات الالكترونية في غضون 48 ساعة؛
 - بالرد على المكالمات الهاتفية في أقل من 5 رنات؛
 - بالرد على محتوى المكالمات الهاتفية حينيا أو في أجل أقصاه 24 ساعة؛
 - بالإنصات الى المواطن ودراسة مقترحاته والرد على العرائض؛
- كما تحث إدارة المعهد العالي للعلوم الإنسانية بجندوبة جميع الموظفين والعملة على تطبيق متطلبات علامة مرحبا والعمل على تحسين الاستقبال وتزويد الموارد اللازمة لتحقيق ذلك.

مدير المعهد العالي للعلوم الإنسانية بجندوبة

