

الرمز: دل أ ج 01

الإصدار: 2025/05/21

التاريخ: 2025/05/21

صفحة: 5/1

دليل إجراءات علامة مرحبا

المعهد العالي للعلوم الإنسانية بجندوبة



دليل علامة مرحبا



ماي 2025



الرمز: دل أ ج 01	دليل إجراءات علامة مرحبا
الإصدار: 2025/05/21	
التاريخ: 2025/05/21	
صفحة: 5/2	

تاريخ التغيير		
طبيعة التغيير	التاريخ	الإصدار
الإصدار الأول المعتمد	21/05/20254	01

المصادقة	التثبيت	الصياغة
إبراهيم الشارني	لطفي الفرشيشي	أسماء عبيدي
		

الصفحة	العنوان
01	التزام علامة مرحبا
02	1- موضوع الدليل
02	2- مجال تطبيق علامة مرحبا
02	3- اجراءات نظام علامة مرحبا بالمعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة
02	4- إدارة المعلومات للوصول إلى المعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة
03	5- الهيكل التنظيمي للمعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة
04	6- تقييم نظام إدارة علامة مرحبا
05	7- التقييم السنوي

التزام علامة مرحبا:

- يلتزم المعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة بتطبيق متطلبات علامة مرحبا قصد الحصول على شهادة مطابقة علامة الاستقبال بالمقر الرئيسي للمعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة.
- كما يتعهد المعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة
- باستقبال مباشر وهاتفي مهذب وفعال للمواطنين؛
 - بتقديم نصائح وتوجيهات للطلبة لمساعدتهم في تحقيق أهدافهم الأكاديمية؛



دليل إجراءات علامة مرحبا

الرمز: دل أ ج 01
الإصدار: 2025/05/21
التاريخ: 2025/05/21
صفحة: 5/3

- بتوفير الدعم والإرشاد للطلبة والزائرين لتلبية احتياجاتهم؛
 - بضمان سلامة الطلبة والموظفين والزائرين داخل الجامعة؛
 - 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 الشكاوى في الآجال المحددة؛
 - بالردّ على الرسائل والبريد الإلكتروني في غضون فترة زمنية محددة ومعلومة؛
 - بالإنصات الى المواطن ودراسة مقترحاته والرد على العرائض؛
- كما تحت إدارة المعهد جميع الموظفين والعملة على تطبيق متطلبات علامة مرحبا والعمل على تحسين الاستقبال وتتعهد بتوفير الموارد اللازمة لتحقيق ذلك.

1- موضوع الدليل

هذا الدليل يصف الإجراءات العامة المتخذة من طرف المعهد العالي للعلوم الإنسانية بجندوبة للاستجابة لمتطلبات علامة مرحبا لجودة الاستقبال صلب المصالح العمومية. وتجدر الإشارة أن تفاصيل هذه الإجراءات توجد بالملاحق.

2- مجال تطبيق علامة مرحبا

نظام علامة مرحبا يطبق على الأنشطة والخدمات المسداة ذات العلاقة بالاستقبال بمقر المعهد العالي للعلوم الإنسانية بجندوبة. مجال تطبيق نظام علامة مرحبا يشمل الإدارات الآتي ذكرها والموجودة في المقر الاجتماعي:

- فضاء الاستقبال
- مكتب الضبط المركزي
- مصلحة شؤون الطلبة

3- إجراءات نظام علامة مرحبا بالمعهد العالي للعلوم الإنسانية بجندوبة

الإجراءات المحددة والضرورية لعمل نظام العلامة هي:

- الاستقبال المباشر،
- الاستقبال الهاتفي،
- الردّ على المراسلات والعرائض (الشكاوى)،
- الاستقبال المباشر للأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية والأشخاص محدودي الحركة.

4- إدارة المعلومات للوصول إلى المعهد العالي للعلوم الإنسانية بجندوبة

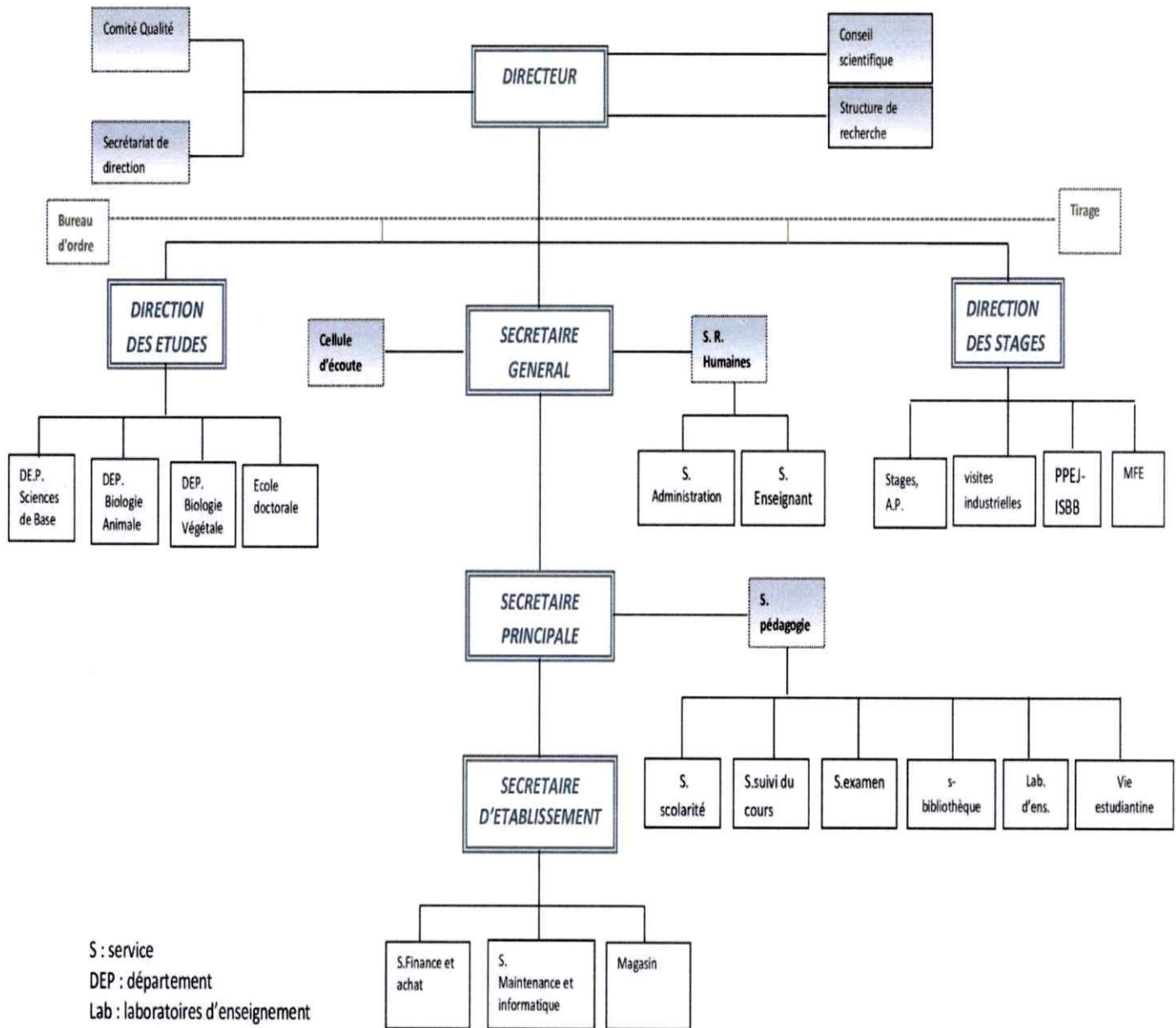
- يضمن مسؤول علامة مرحبا دقة المعلومات التي يتم عرضها على المواطنين والطلبة:
- ساعات العمل للاستقبال المباشر والهاتفي بالإضافة إلى إجراءات تحديد المواعيد،
 - عنوان الجامعة، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف والفاكس،
 - المعلومات الضرورية للوصول إلى مقر المصلحة المعنية (مأوى السيارات القريب من المقر، طريقة الوصول إلى المقر باستخدام وسائل النقل العمومية، الإجراءات الخاصة بالأشخاص محدودي الحركة....)،
 - إمكانيات الإجراءات عن بُعد (مثل الموقع الإلكتروني ومركز الاتصال والإجراءات عن بُعد)،
 - طريقة تقديم الاقتراحات والشكاوى،
 - الالتزامات المتعلقة بجودة الاستقبال.

دليل إجراءات علامة مرحبا

الرمز: دل أ ج 01
الإصدار: 2025/05/21
التاريخ: 2025/05/21
صفحة: 5/4

ينسق المسؤول عن علامة مرحبا مع الإدارة لضمان توفير هذه المعلومات في فضاء الاستقبال. يتعين على المسؤول عن علامة مرحبا التثبت من ملاءمة المعلومات المتاحة على الموقع بصفة مستمرة وآلية، كما يتم التنسيق مع إدارة الإعلامية عند الحاجة لتحسين هذه المعلومات.

5- الهيكل التنظيمي للمعهد العالي للعلوم الإنسانية بجندوبة



S : service
DEP : département
Lab : laboratoires d'enseignement
A.P. : Activités pratiques
MFE : mémoires fin d'étude

الرمز: دل أ ج 01 الإصدار: 2025/05/21 التاريخ: 2025/05/21 صفحة: 5/5	دليل إجراءات علامة مرحبا	
---	--------------------------	---

6- تقييم نظام علامة مرحبا

المؤشرات

يتم تقييم نظام علامة مرحبا من خلال متابعة وتحليل المؤشرات التالية:

- معدل الرد شهريا على العرائض (الشكاوى) في الوقت المحدد،
- معدل الرد شهريا على المراسلات في الوقت المحدد،
- معدل الرد على المكالمات الهاتفية ضمن المعايير المطلوبة (في أقل من 5 دقائق)،
- معدل الرد على رسائل البريد الإلكتروني (48 ساعة)،

يقوم المسؤول عن جودة علامة مرحبا بمتابعة كل هذه المؤشرات بالاعتماد على لوحة قيادة المؤشرات.

استقصاء رضا الحرفاء

تتم عملية استقصاء رضا الحرفاء لمعرفة درجة رضا الحرفاء وتطلعاتهم بالنسبة للخدمات المسداة من طرف الجامعة، يتم ذلك من خلال استطلاعات رضا الحرفاء: مرة واحدة على الأقل في السنة. كما يقع استغلال نتائج الاستقصاء واعتمادها لإعلام الحرفاء على الموقع الإلكتروني للمعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة وبواسطة التعليق في بهو فضاء الاستقبال.

التقييم الذاتي

يسمح التقييم الذاتي بالتأكد من احترام متطلبات علامة مرحبا من قبل المصالح المعنية. ويتم القيام بعملية التقييم الذاتي على الأقل مرة في السنة وتكون الحوادث المسجلة خلال التقييم الذاتي موضوع مخطط عمل تصحيحي.

7. التقييم السنوي

الغرض من التقييم السنوي هو القيام بتحليل معمق للبيانات التي تعكس جودة الاستقبال ب المعهد العالي للعلوم الانسانية بجندوبة واعتماد أعمال تحسينية يتعين القيام بها وذلك بحضور الإدارة العامة. ويقع تنظيم التقييم السنوي مرة واحدة في السنة من طرف المسؤول عن الجودة لعلامة مرحبا. يتضمن جدول أعمال هذا الاجتماع السنوي البنود التالية:

- ① المؤشرات،
 - ② الاستقصاء الخاص برضا الحرفاء،
 - ③ عمليات التقييم الذاتي،
 - ④ العرائض،
 - ⑤ التطورات القانونية التي قد تحدث في الغرض،
 - ⑥ الأعمال التحسينية التي يتعين القيام بها.
- يكون التقييم السنوي موضوع تقرير مصادق عليه من طرف الإدارة. ويقع توزيع خلاصة التقييم السنوي للأعوان من طرف المسؤول عن علامة مرحبا.

