

تونس في: 11 أكتوبر 2021

- علامة مرحبا -

بيان سياسة الجودة

تجسيما لإستراتيجية الديوان الوطني للبريد - البريد التونسي - في مجال تحقيق الجودة بجميع الأنشطة البريدية والمالية، ونظرا للدور الهام لمكتب العلاقات مع المواطن في توفير الإحاطة اللازمة بالمواطنين من خلال العناية بظروف الاستقبال وتقديم الإرشادات ومعالجة الشكايات، وبعد حصول هذا الهيكل على علامة "مرحبا" لجودة الاستقبال، تلتزم الإدارة العامة بمواصلة العمل من أجل تحقيق الأهداف التالية:

- التحسين المتواصل لنظام الاستقبال مع احترام اشتراطات علامة "مرحبا".
- مزيد انفتاح البريد التونسي على مشاغل المواطنين (حرفاء، أعوان وغيرهم)،
- العمل على ترسيخ مفهوم الثقة بين البريد التونسي والمتعاملين معه،
- التفاعل الإيجابي والفوري مع شكايات الحرفاء والعمل على حل الإشكاليات التي تعترضهم، مع احترام آجال الإجابة القانونية،
- تنويع آليات الاستقبال وقبول الشكايات باعتماد الحضور المباشر والاتصال الهاتفي والمراسلات العادية والإلكترونية، مما يمكن من قضاء حاجيات كافة أصناف المواطنين والحرفاء والمؤسسات والهيكل،
- إيلاء عناية خاصة بالحرفاء ذوي الإحتياجات الخصوصية وإعطائهم الأولوية وملائمة طريقة التعامل مع نوعية الصعوبة التي يشكون منها،
- الإحاطة بالعنصر البشري العامل بمكتب العلاقات مع المواطن وتطوير مؤهلاته قصد الارتقاء بنوعية أدائه في مجال جودة الاستقبال والتواصل مع الحرفاء والإصغاء المتواصل إليهم.

الرئيس المدير العام

سامي المكي