



علامة "مرحبا"

بيان سياسة الجودة

تونس، في... 19... أكتوبر... 2021.

تعتبر العناية بجودة الخدمات محور استراتيجي على مستوى الديوان الوطني للبريد نظرا لما له من تأثير على صورة المؤسسة وإسهامها في تحقيق مناخ الثقة لدى الحرفاء إلى جانب انعكاسها المباشر على نجاعة أدائها. وعلى هذا الأساس فقد تبنى البريد التونسي إرساء علامة "مرحبا" للإستقبال على مستوى مكاتب البريد لضمان جودة خدمات الإستقبال وفق معايير مضبوطة.

وفي هذا المجال، تركز سياسة الجودة بالبريد التونسي على الأهداف التالية :

- الإرتقاء بخدمات الإستقبال المسداة للحرفاء وفق معايير مهنية وجودة عالية،
- اعتماد التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال قصد تلبية حاجيات وانتظارات الحرفاء،
- الحرص على تقديم خدمات تمتاز بالفاعلية وبأقل التكاليف وفي أحسن الأجل،
- التأهيل المتواصل للعنصر البشري من خلال القيام بدورات تكوينية وتحسينية.

وحرصا على حسن تطبيق سياسة الجودة نلتزم بالعمل على تحقيق ما يلي :

- احترام ما جاء باللائحة الفنية لعلامة "مرحبا"،
- وضع الأهداف التي تستجيب لانتظارات الحرفاء والعمل على تحقيقها،
- ترشيد وتطوير التصرف في الموارد المادية والبشرية من أجل تحسين استقبال الحرفاء،
- التحسين المستمر لكفاءة الأعدان في مجال الإستقبال المباشر وغير مباشر.

المدير العام للديوان الوطني للبريد

سليم الحكي

