



الالتزام بجودة الاستقبال

في إطار سياستها الرامية إلى التحسين المستمر لجودة خدماتها، انخرطت بلدية قلعة الأندلس في مسار الحصول على شهادة المطابقة لمرجعية "مرحبا"، وذلك بهدف تعزيز جودة الاستقبال داخل المصالح البلدية المخصصة للتعامل مع المواطنين.

وبفضل المساهمة الفعلية لكافة الأعوان، تلتزم بلدية قلعة الأندلس بتوفير إدارة عمومية مرحبة، عصرية وفعالة، تستند إلى المبادئ التالية:

توفير المعلومة والتوجيه الفعال

- ❖ توفير معلومات واضحة ومُحيّنة عبر الموقع الإلكتروني للبلدية وجميع وسائل التواصل المعتمدة.
- ❖ توجيه المواطن منذ اللحظة الأولى إلى المصلحة المعنية بالخدمة.
- ❖ تيسير إجراءات إعداد الملفات، وتقديم الدعم اللازم لإيداعها لدى المصالح المختصة.
- ❖ ضمان سرية المعطيات الشخصية واحترام الحياة الخاصة للمواطنين.

استقبال مهذب ويقظ

- ❖ استقبال مباشر وهاتفي يتسم باللباقة، الاحترافية والنجاعة.
- ❖ توفير فضاء استقبال مريح يليق بالمواطن.
- ❖ الحرص على تيسير الخدمات لفائدة الأشخاص محدودي الحركة وذوي الاحتياجات الخصوصية.

إجابات واضحة ضمن آجال محددة

- ❖ الرد على المراسلات الورقية، الشكاوى والمقترحات في أجل لا يتجاوز 21 يوماً.
- ❖ الرد على المراسلات الإلكترونية في غضون يومين كحد أقصى.
- ❖ الرد على المكالمات الهاتفية في أقل من 5 رنات مع الحرص على معالجتها بفعالية.

وفي هذا الإطار، تؤكد الكتابة العامة للبلدية التزامها التام بجميع المقترحات القانونية والتنظيمية الجاري بها العمل، وضمان مطابقة الخدمات لمتطلبات مرجعية "مرحبا"، مع تسخير كافة الموارد البشرية والمادية الضرورية لتحقيق الأهداف المرسومة ضمن هذا المسار المتعلق بجودة الاستقبال.

المكلفة بتسيير شؤون بلدية قلعة الأندلس

المكلفة بتسيير شؤون
بلدية قلعة الأندلس
روضة الأندلسي