

2025/09/01

التزامات الإدارة في مجال جودة الاستقبال

يغطي هذا الالتزام الأنشطة التالية:

- التكوين والتربصات،
- البحوث التطبيقية والتجارب،
- الاتصال والتبليغ،
- الدراسات الاقتصادية

حفاوة الاستقبال

1. نستقبلكم بحفاوة ونوجهكم نحو الموظف الذي سيقوم بخدمتكم،
 2. نسعى لتوفير الفضاءات اللائقة والمريحة لكم،
- توفير أحسن الظروف حسب احتياجاتكم
1. نعلمكم بظروف الدخول والاستقبال في مصالحنا بصفة آلية عند كل تغيير،
 2. نوجهكم نحو المصلحة المعنية لخدمتكم،
 3. نوفر التجهيزات الملائمة لاستقبال للأشخاص ذوي الاحتياجات الخصوصية،
 4. نساعدكم على تكوين ملفاتكم،
- الرد على طلباتكم في الآجال المحددة:

1. نأخذ على محمل الجد طلباتكم،
2. نلتزم بالردّ على البريد العادي في آجال لا تتجاوز 21 يوما،
3. نلتزم بالردّ على البريد الإلكتروني في آجال لا تتجاوز 48 ساعة،
4. نردّ على اتصالاتكم الهاتفية في أقلّ من 5 رّنات،

نلتزم بالردّ على جميع عرائضكم

1. يمكنكم وضع عرائضكم بصندوق الاقتراحات أو إيداعها بمكتب الضبط أو إرسالها عبر البريد ونلتزم بالردّ عليها في أجل أقصاه 30 يوما.

نلتزم أن نكون على اتصال دائم بكم

1. نقيم سنوياً مدى رضاكم ونعلمكم بالنتائج،
- نعمل على تحسين التنظيم وتطوير كفاءاتنا

1. نعمل على تحسين الاستقبال بمزيد تحسيس موظفينا،
2. نحثّن وثائقنا لتقديم المعلومة الصحيحة لطالبيها،
3. نسعى لاحترام التزاماتنا،
4. نقوم بتقييم منتظم لإجراءاتنا وتحسينها،
5. نقيم سنوياً خدماتنا ونحسنها.

نلتزم بحماية معطياتكم الشخصية والحياة الخاصة

المدير العام للمركز الفني للفلاحة البيولوجية



تطبق هذه الالتزامات في كامل مقرّ المركز الفني للفلاحة البيولوجية

العنوان : ص.ب. 54 شطّ مريم، 4042 - سوسة - تونس

الهاتف : 73 32 72 79 - 73 32 72 78 (+216) ؛ الفاكس : 73 32 72 77 (+216)

البريد الإلكتروني : contact@ctab.tn ؛ موقع الويب : www.ctab.tn

تاريخ النشر : 2025/09/01، عدد النسخة : 04، الرمز : DD-COM-02