

الترقيم: ع م 1 التاريخ: 2024/09/16 الإصدار: 02 صفحة: 30/3	دليل إجراءات علامة مرحبا	 وكالة النهوض بالإستثمارات الفلاحية
--	--------------------------	--

إلتزام علامة مرحبا

المعلومات التي تلبي انتظاراتك والتوجيه الفعال نحو المصلحة المعنية

- نحن نقدم لك المعلومات الإدارية الضرورية ونسهر على تحيينها ووضعها على ذمتكم بجميع وسائلنا الاتصالية،
- نحن نعلمك عن ظروف النفاذ والاستقبال لدى مصالحننا، وعن كل تغيير في الإجراءات
- نحن نوجهك نحو الخدمة المعنية من أول وهلة،
- نحن نيسر عملية تكوين ملفك ونساعدك على إيداعه لدى مصالحننا المختصة

إستقبال مهذب ويقظ

- نحن نستقبلك بطريقة مهذبة ونقدم لك إسم محاورك،
- نحن نسهر على توفير فضاء استقبال مريح لك،
- نحن نسهل تنفيذ الإجراءات لأشخاص محدودي الحركة،
- نحن نسهل الإجراءات بالنسبة إلى طالبي الخدمات ذوي الاحتياجات الخصوصية

إجابات واضحة في الأجال المعلنة

- نحن نرد على الرسائل البريدية وعلى شكاويكم واقتراحاتكم في غضون 21 يوما كحد أقصى،
- نحن نرد على البريد الإلكتروني في أجل لا يتجاوز 48 ساعة،
- نحن نرد على المكالمات الهاتفية في أقل من 5 رنات ونسعى لمعالجتها،
- نحن نجيب عن فحوى المكالمة الهاتفية في أجل لا يتجاوز 24 ساعة،
- نحن نولي اهتماما لوضوح المراسلات البريدية والإلكترونية وسهولة قراءتها،

نحن نحسن في إجراءاتنا ونطوّر مهارتنا باستمرار

- نحن ننظم وثائقنا لتوفير معلومات دقيقة ومحيية للمستخدمين،
- نحن نتأكد بانتظام من احترام التزاماتنا المعلنة،
- نحن نقوم بانتظام بتقييم ممارستنا مع السعي إلى التحسين المستمر،
- نحن نقوم بإجراء تقييم سنوي وتنفيذ مخططات العمل التصحيحية لتحسين ظروف الاستقبال والخدمات.

الترقيم: ع م 1 التاريخ: 2024/09/16 الإصدار: 02 صفحة: 30/4	دليل إجراءات علامة مرحبا	 وكالة النهوض بالإستثمارات الفلاحية
--	--------------------------	--

ننصت إليكم لتحسين خدماتنا

- نقوم دوريا باستقصاء ملاحظاتكم واقتراحاتكم لتحسين خدماتنا،
- نقوم بقياس درجة رضاكم سنويا ونعلمكم بالنتائج عبر وسائلنا الاتصالية.

نلتزم بحماية معطيائكم الشخصية والحياة الخاصة

تطبق هذه الإلتزامات بفضاء الإستقبال والتوجيه بالمقر المركزي لوكالة النهوض بالإستثمارات

الفلاحية