

**الرجاء إعادة تعميم هذه القصاصات على الورق الرسمي للمؤسسة وإرسال الوثائق المطلوبة بصيغة إلكترونية)**

استمارة المعلومات الفنية للحصول على علامة مرحبا

مطلب مبدئي للحصول على علامة مرحبا

إلى السيد المدير العام للمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية  
الموضوع : مطلب مبدئي للحصول على علامة " مرحبا".

**الأوراق المرفقة:**

- 1 قائمة المؤشرات التي وقعت متابعتها لمدة أربعة أشهر الأخيرة مع بيان النتائج.
- 2 نسخة من بطاقة المعرف الوحيد
- 3 استمارة المعلومات الفنية للحصول على علامة " مرحبا"

أرجو منكم الإذن لمصالحكم الفنية قصد الشروع في الإجراءات الإدارية لتمكين (اسم المؤسسة) :  
..... من الحصول على علامة مرحبا.

علما أن:

عدد المكاتب المترشحة للحصول على علامة مرحبا: .....

كما أعلمكم أننا بعد الإطلاع على مرجعية الإشهاد بالمطابقة الخاصة بعلامة مرحبا لجودة الاستقبال، قد قبلنا بها  
ونتعهد باحترامها.

و تفضلوا سيدي بقبول فائق الإحترام و التقدير.

التاريخ والتوقيع

الرجاء إعادة تعميم هذه القصاصة على الورق الرسمي للمؤسسة وإرسال الوثائق المطلوبة بصيغة إلكترونية)

استمارة المعلومات الفنية للحصول على علامة مرحبا

1- توضيح تفصلي لمكاتب الاستقبال المرشحة للحصول على علامة مرحبا :

الرجاء اختيار عملية التدقيق بالنسبة للمنشأة متعددة المواقع :

عمليات تدقيق لجميع المواقع المعنية

عمليات تدقيق بنظام العينات ( يجب أن يكون للمنشأة نظام إدارة واحد ووحيد)

عدد	الإدارة/ المركز/ المكتب المرشح للحصول على علامة مرحبا باللغة العربية واللغة الفرنسية	العنوان	الهاتف	الفاكس	العنوان الإلكتروني	عدد المكاتب	عدد الأعوان المعنيين	الخدمات المسداة (مجال التطبيق)	الشخص الذي يمكن الاتصال به	نريد تدقيق تجريبي نعم أو لا
								الإسم و اللقب رقم الهاتف العنوان الإلكتروني		
								إسم و اللقب رقم الهاتف العنوان الإلكتروني		
								إسم و اللقب رقم الهاتف العنوان الإلكتروني		
								إسم و اللقب رقم الهاتف العنوان الإلكتروني		
								إسم و اللقب رقم الهاتف العنوان الإلكتروني		

## - بيانات حول الحريف

- إسم المؤسسة: .....
- ممثل المؤسسة (مديره العام/): .....
- المعرف الوحيد: .....
- المقر: .....
- الهاتف: .....
- الفاكس: .....
- البريد الإلكتروني: .....
- موقع الواب: .....
- المسؤول عن الجودة: .....
- الهاتف الجوال: .....
- الهاتف القار: .....
- البريد الإلكتروني لمسؤول عن الجودة: .....

## 2/ الأوراق المرفقة - الرجاء إرسال الوثائق المطلوبة بصيغة إلكترونية:

- 1/ نسخة من بطاقة المعرف الوحيد
- 2/ قائمة المؤشرات التي وقعت متابعتها لمدة أربعة أشهر الأخيرة مع بيان النتائج لكل مكتب طالب الحصول على العلامة (مؤشر قياس ومتابعة العرائض- مؤشر قياس ومتابعة آجال الردّ على المراسلات الالكترونية- مؤشر قياس ومتابعة آجال الردّ على المراسلات - مؤشر قياس ومتابعة الاستقبال عبر الهاتف - مؤشر لفترة الانتظار ومتابعته على نحو دوريّ)
- 3/ وثيقة التحكّم في الوثائق المطلوبة في إطار علامة "مرحبا" للمؤسسة
- 4/ وثيقة ضبط إجراءات التسجيلات في إطار علامة "مرحبا" للمؤسسة
- 5/ وثيقة تجميع بيانات ومقترحات الموظفين في إطار علامة "مرحبا" للمؤسسة
- 6/ وثيقة تبين التدابير المتخذة لمعالجة العرائض في إطار علامة "مرحبا" للمؤسسة
- 7/ وثيقة ترتيبات الاستقبال المباشر وعبر الهاتف
- 8/ وثيقة تبين بوضوح الإجراءات التي يتعيّن اتّباعها في حالة وقوع أيّ حادثة
- 9/ وثيقة تنصّ على التدابير المتخذة لفائدة الأشخاص محدودي الحركة والأشخاص الذين يعانون من صعوبات أو من ذوي الاحتياجات الخصوصية
- 10/ استمارة استقصاء لمعرفة درجة رضا طالبي الخدمة/الحرفاء
- 11/ برنامج التكوين في إطار علامة "مرحبا" للمؤسسة