

## مطلب مبدئي للحصول على علامة مرحبا

إلى السيد المدير العام للمعهد الوطني للمواصفات و الملكية 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 توضيح تفصيلي لمكاتب الاستقبال المرشحة 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  
و نتعهد باحترامها.

و تفضلوا سيدي بقبول فائق الإحترام و التقدير.

التاريخ و التوقيع

**الرجاء إعادة تعميم هذه القصاصات على الورق الرسمي للمؤسسة**

**1- توضيح تفصيلي لمكاتب الاستقبال المرشحة للحصول على علامة مرحبا :**

العدد	مكاتب الاستقبال المرشحة للحصول على علامة مرحبا	العنوان	الخدمات المسداة (مجال التطبيق)	عدد المكاتب	عدد الأعران المعنيين	الهاتف	الفاكس	العنوان الإلكتروني	الشخص الذي يمكن الاتصال به	نريد تدقيق تجريبي نعم أو لا

**الرجاء تعميم كل خانات هذه القصاصات و إضافة جداول حسب عدد المكاتب الاستقبال المرشحة للحصول على علامة مرحبا.**

**12/ الأوراق المرفقة :**

- 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 الإلكترونيّة- 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 التّسجيلات في إطار علامة "مرحبا" للمؤسسة
- 5/ وثيقة تجميع بيانات ومقترحات الموظّفين في إطار علامة "مرحبا" للمؤسسة
- 6/ وثيقة تبيّن التّدابير المتّخذة لمعالجة العرائض في إطار علامة "مرحبا" للمؤسسة
- 7/ وثيقة ترتيبات الاستقبال المباشر وعبر الهاتف

- 8/ وثيقة تبيّن بوضوح الإجراءات التي يتعيّن اتّباعها في حالة وقوع أيّ حادثة
- 9/ وثيقة تنصّ على التدابير المتّخذة لفائدة الأشخاص محدودي الحركة والأشخاص الذين يعانون من صعوبات أو من ذوي الاحتياجات الخاصّة
- 10/ استمارة استقصاء لمعرفة درجة رضا طالبي الخدمة/الحرفاء
- 11/ برنامج التكوين في إطار علامة "مرحبا" للمؤسسة