

منشور عدد 8 لسنة 2020 مؤرخ في 19 مارس 2020 من رئيس الحكومة إلى السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاية ورؤساء البلديات ورؤساء المنشآت والمؤسسات العمومية

الموضوع: حول تحسين جودة الاستقبال الهاتفي بالهياكل العمومية

المرجع: المنشور عدد 19 المؤرخ في 14 نوفمبر 2016 حول تحسين الاستقبال ومتابعة جودة الخدمات بالمصالح العمومية.

وبعد، نظرا للصعوبات التي يجدها المواطنون عند الاتصال عبر الهاتف بالهياكل العمومية للحصول على خدمات الاسترشاد والتوجيه والإعلام والتي تمت الإشارة إليها ضمن تقارير فريق المواطن الرقيب، واعتبارا لما يكتسبه الاستقبال الهاتفي عبر موزعات الهاتف والأرقام الخضراء والمبسطة ومراكز النداء من أهمية في تحسين العلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها وتقريب الخدمات الإدارية إليهم والحصول عليها بالسرعة والنجاعة المرجوتين، فإنه يتعين الالتزام بالإجراءات التالية:

- القيام بجرد لكافة الأرقام الهاتفية الموضوعة على ذمة العموم للتأكد من وظيفتها والتعريف بها عبر مختلف الوسائل المتاحة من خلال التنصيص عليها بنماذج المراسلات الموجهة إلى المواطنين وكتابتها على المعلقات ومختلف الوثائق والمطبوعات الإدارية ونشرها بمواقع الواب الرسمية والعمل على تحيينها عند الاقتضاء.
- حث الأعوان المكلفين بالإرشاد الهاتفي على تأمين الاستقبال الجيد وحسن توجيه المتصلين وإرشادهم من خلال رفع الساعة في أقل من خمس دقائق والمبادرة بالتحية والتعريف بالهيكال العمومي المعني والحرص على تقديم المعلومة بوضوح تطبيقا للمعايير المعتمدة في الغرض .
- تحسين ظروف عمل المكلفين بالموزع الهاتفي وتوفير التجهيزات الضرورية وتمكينهم من المراجع الإرشادية والأدلة الإجرائية لتقديم الإجابة الدقيقة والمحينة من أول وهلة وبشكل موحد.
- تعهد الخطوط الهاتفية بالصيانة الدورية ورفع الأعطاب الفنية التي تطرأ عليها في الإبان ودعمها في فترات الذروة والتنثب من أن الأرقام الهاتفية في وضع استخدام لضمان استمرارية جاهزيتها.
- إطلاع الأعوان المكلفين بالاستقبال الهاتفي على المستجدات القانونية والإجرائية وتكوينهم بصفة دورية في مجال تقنيات الاستقبال والإرشاد لتنمية مهاراتهم التواصلية عبر الهاتف وحفز المتميزين منهم لمزيد البذل والاجتهاد في أداء مهامهم.
- تحسيس أعوان الاستقبال عبر الهاتف حول كيفية التعامل مع بعض الفئات من المتعاملين مع الإدارة وتيسير التواصل معهم تطبيقا لمقتضيات [المنشور عدد 18 بتاريخ 5 أوت 2019](#).
- إعداد تقييم دوري لتحسين جودة خدمات الاستقبال الهاتفي وتطوير أداء المكلفين به والعمل على إيجاد الحلول الملائمة لتجاوز الصعوبات المطروحة .

ونظرا لأهمية الموضوع، فالمرجو من السيدات والسادة الوزراء وكتاب الدولة والولاية ورؤساء البلديات ورؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية دعوة المصالح الراجعة لهم بالنظر إلى الحرص على تطبيق مقتضيات هذا المنشور بكل دقة وعناية. و