الرمز: ا ل ج	**التزام المعهد العالي للدراسات التطبيقية في الإنسانيات بالكاف**	
الاصدار: 00		
عدد الصفحات: 01		

التزام الإدارة في مجال جودة الاستقبال

12 سبتمبر 2025

يلتزم المعهد العالي للدراسات التطبيقية في الإنسانيات بالكاف بتطبيق متطلبات علامة مرحبا قصد الحصول على شهادة مطابقة علامة مرحبا لجودة الاستقبال بالمقر الرئيسي للمعهد الكائن بحي الدير الكاف. يشمل ذلك مجالات الاستقبال المباشر، الهاتفي، واستقبال المراسلات لضمان تقديم خدمات مميزة للمواطنين والزوار.

كما يتعهد المعهد العالي للدراسات التطبيقية في الإنسانيات بالكاف :

- بالاستقبال مباشر وهاتفي مهذّب وفعّال للمواطنين؛
- بتقديم نصائح وتوجيهات للطلبة لمساعدتهم في تحقيق أهدافهم الأكاديمية؛
- بتوفير الدعم والإرشاد للطلبة والزائرين لتلبية احتياجاتهم؛
- بضمان سلامة الطلبة الموظفين والزوار داخل المعهد؛
- حماية المعطيات الشخصية والحياة الخاصة للطلبة؛
- بضمان تيسير الإجراءات الى الأشخاص محدودي الحركة وذوي الاحتياجات الخصوصية؛
- بتقديم التدريب والتطوير المستمر لفريق العمل لتحسين مهاراتهم في مجال الاستقبال؛
- بالرد على المراسلات والشكاوى في غضون 21 يوم؛
- بالردّ على المراسلات الالكترونية في غضون 48 ساعة؛
- بالرد على المكالمات الهاتفية في اقل من 5 رنات؛
- بالرد على محتوى المكالمات الهاتفية حينيا أو في في أجل أقصاه 24 ساعة؛
- قياس مدى رضاكم عن الخدمات مرة على الأقل كل سنة وإعلامكم بنتائجها؛

كما تحث إدارة المعهد جميع الموظفين والعملة على تطبيق متطلبات علامة مرحبا والعمل على تحسين الاستقبال وتتعهد بتوفير الموارد الازمة لتحقيق ذلك.

مدير المعهد العالي للدراسات التطبيقية في الإنسانيات بالكاف.