

الرمز: أ ج	جامعة جندوبة	
الإصدار: 00		
التاريخ: 2023-09-30		
عدد الصفحات: 01		

التزام الإدارة في مجال جودة الاستقبال

تلتزم جامعة جندوبة بتطبيق متطلبات علامة مرحبا قصد الحصول على شهادة مطابقة علامة الاستقبال بالمقر الرئيسي للجامعة يشمل ذلك مجالات الاستقبال المباشر، الهاتفي، واستقبال المراسلات لضمان تقديم خدمات مميزة للمواطنين والزوار.

كما تتعهد جامعة جندوبة :

- بالاستقبال مباشر وهاتفي مهذب وفعال للمواطنين؛
- بتقديم نصائح وتوجيهات للطلبة لمساعدتهم في تحقيق أهدافهم الأكاديمية؛
- بتوفير الدعم والإرشاد للطلبة والزائرين لتلبية احتياجاتهم؛
- بضمان سلامة الطلبة الموظفين والزوار داخل الجامعة؛
- 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؛
- بالرد على المراسلات الالكترونية في غضون 48 ساعة؛
- بالرد على المكالمات الهاتفية في اقل من 5 رنات؛
- بالرد على محتوى المكالمات الهاتفية حيناً أو في في أجل أقصاه 24 ساعة؛
- بالإنصات الى المواطن ودراسة مقترحاته والرد على العرائض؛

كما تحت إدارة الجامعة جميع الموظفين والعملة على تطبيق متطلبات علامة مرحبا والعمل على تحسين الاستقبال وتتعهد بتوفير الموارد اللازمة لتحقيق ذلك.

رئيس جامعة جندوبة

رئيس جامعة جندوبة
(الأستاذ فطيم ببيعي)

