

التزام علامة مرحبا

١

مجالات تطبيق علامة مرحبا:

قاعات المطالعة (الفضاءات والاستقبال المباشر), -مصلحة خدمات المستعملين,

مكتب الضبط, مصلحة السلامة, إدارة الإعلامية (موقع واب)

تتعهد دار الكتب الوطنية بـ :

تقديم المعلومات التي تلبي انتظاراتكم والتوجيه الفعال نحو المصلحة المعنية:

تقديم المعلومات الإدارية الضرورية والسهر على تحيينها .

التعهد بأعلامكم عن ظروف النفاذ والاستقبال لدى مصالحنا، وعن كل تغيير في الإجراءات,

توجيهكم نحو الخدمة المعنية من أول وهلة وتيسير عملية تكوين ملفكم ومساعدتكم على إيداعه لدى مصالحنا المختصة.

السهر على حماية معطياتكم الشخصية

استقبال مهذب ويقظ:

استقبالكم بطريقة مهذبة ونقدم لك اسم محاورك.

السهر على توفير فضاء استقبال مريح لك.

تسهيل تنفيذ الإجراءات للأشخاص محدودي الحركة.

تبسيط الإجراءات بالنسبة إلى طالبي الخدمات ذوي الاحتياجات الخصوصية.

إجابات واضحة في الآجال المعلنة:

الرد على الرسائل البريدية وعلى شكاويكم واقتراحاتكم في غضون 21 يوما كحد أقصى.

الرد على البريد الالكتروني في غضون 02 أيام كحد أقصى.

الرد على المكالمات الهاتفية في أقل من 5 رنات ونسعى لمعالجتها.