



منشور عدد 10/07  
صادر عن الديوان

تونس في 01 فيفري 2010

من وزير التعليم العالي والبحث العلمي  
إلى السيدات والسادة، رؤساء الجامعات، والمديرين العامين، والمديرين بالإدارة  
المركزية والمديرين العامين لدواوين الخدمات الجامعية.

### الموضوع: تنفيذ برنامج الالتزام بالجودة بالمصالح العمومية.

وبعد، فتعزيزا لمقومات الإدارة الرشيدة وتذكيرا بوجوب تنفيذ برنامج الالتزام  
بالجودة بالمصالح العمومية الذي دعى إليه منشور السيد الوزير الأول عدد 70  
المؤرخ في 29 ديسمبر 2005، فإنّ كلّ الإدارات العامّة والإدارات ومؤسسات  
التعليم والخدمات الجامعية مطالبة بـ:

- الردّ على المكالمات الصادرة عن المواطنين فورياً، كلما توقّرت عناصر  
الإجابة، وبعد مهلة 24 ساعة في صورة وجوب مراجعة المصالح المختصة  
لإعطاء إجابة دقيقة.

- الردّ على البريد الإلكتروني الموجه إلى الإدارة في أجل 48 ساعة.  
- الردّ على كلّ بريد موجه للإدارة في أجل أقصاه 21 يوماً من تاريخ وصوله  
إلى الإدارة المعنية، مع تعليل كلّ الإجابات، وفقاً لمقتضيات الترتيب الجاري  
بها العمل.

- إعلام المتعاملين مع الإدارة في الإبّان وعن طريق كلّ وسائل الاتصال،  
والإعلام، عن كلّ تغيير في الإجراءات أو المسالك الإدارية بالنسبة إلى  
الخدمات الإدارية التي تقدّمها.

كما ندعوكم إلى الحرص على مواصلة تنفيذ "برنامج الالتزام بالجودة بالمصالح  
العمومية" والتّقيّد بالمنشور المشار إليه أعلاه، وبما جاء بالمعلقة المصاحبة له  
والمتواجدة بفضاء استقبال كلّ المؤسسات.

وزير التعليم العالي والبحث العلمي