سياسة الجودة

بالوكالة التونسية للتعاون الفني

يشهد مجال التعاون الفني تطورا هاما وتحولات جذرية على المستوى الوطني والعالمي في ظل احتدام المنافسة بين البلدان وارتفاع معدلات البطالة خاصة لأصحاب الشهادات العليا و تطور شروط الانتداب من قبل المشغلين الأجانب.

وفي ظل هذه المنافسة، وحتى تتمكن الوكالة من النجاح في مسيرتها المرتبطة بمدى توفقها في تلبية احتياجات الحرفاء وتحقيق النجاعة في أداء خدماتها، اختارت الوكالة ارساء نظام إدارة الجودة في معاملتها، مطابقا لمواصفة الإيزو 9001 في صياغة سنة 2008 وأن تحرص على تطويره باستمرار.

وترتكز سياسة الجودة على جملةٍ من الأهداف تتلخص أساسا فيما يلي:

1 – تطوير آليات تسجيل الكفاءات التونسية المرشحة للعمل بالخارج في نطاق التعاون الفني وإدارة شؤونها ضمن قاعدة بيانات، والعمل على توخي السبل الأكثر نجاعة لاختيار الكفاءات التي تستجيب لشروط جهات الانتداب الأجنبية حسب مقاييس علمية وشفافة،

2– تطوير جودة الخدمات المسداة للمشغلين الأجانب من البلدان الشقيقة والصديقة ، وذلك بتمكينهم من انتداب المتعاونين من ذوي الكفاءات التي تستجيب لطلباتهم في أقصر الآجال وفي أفضل الظروف ،

3– تطوير جودة الخدمات التي تسديها الوكالة في إطار أنشطة التعاون بين دول الجنوب لفائدة الجهات الأجنبية الراغبة في الاستعانة بالكفاءات التونسية لتأمين مهام الاستشارة والخبرة وذلك بانتقاء الخبراء والاستشاريين الذين يستجيبون للشروط المطلوبة،

4– تطوير جودة الخدمات التي تقدمها الوكالة لفائدة الإطارات الأجنبية المنتفعة بالدورات التدريبية والزيارات الدراسية في تونس والمندرجة ضمن برامج ومشاريع التعاون بين دول الجنوب،

5– الإحاطة بالمتعاونين والخبراء والاستشاريين التونسيين العاملين في الخارج في نطاق التعاون الفني ببلدان إقامتهم ومتابعة وضعياتهم الإدارية مع مؤسساتهم الأصلية.

ولبلوغ هذه الأهداف، تحرص الوكالة التونسية للتعاون الفني على الارتقاء بجميع خدماتها الى المواصفات العالمية بالاعتماد على:

- إدارة ديناميكية أساسها التفاعل مع الزبائن والاستجابة السريعة والناجعة لطلباتهم،
- الاستغلال الأنجع لوسائل الاتصال والتكنولوجيا الحديثة لتامين خدمة سريعة وشاملة لمختلف الزبائن،
- توفير فضاءات استقبال الزبائن ووسائل الاتصال بهم المادية منها واللامادية قصد تقديم الخدمات في ظروف مريحة،
- تطوير نظام اتصال داخلي ناجع يشمل مقر الوكالة ومكاتبها بالخارج،
- اعتماد الحكم الرشيد في التصرف في الموارد البشرية والمادية للوكالة.

هذا وتسعى الإدارة العامة إلى تجذير ثقافة الجودة داخل الوكالة وتنمية قدرات أعوان الوكالة للقيام بمهامهم على الوجه المطلوب بكل مسؤولية وفي إطار الشفافية، كما تتعهد باحترام الالتزامات والإجراءات القانونية واللوائح التنفيذية المنظمة لنشاط التعاون الفني.

وتوفر الإدارة العامة الموارد البشرية والمادية الضرورية لبلوغ الأهداف المنشودة.

المديـــــــر العام

البرني صالحي

29 آوت 2012

الجمهورية التونسية
وزارة الاستثمار والتعاون الدولي
الوكالة التونسية للتعاون الفني
هاتف: 71.234.720
فاكس: 71.755.710