الجمهورية التونسية
وزارة الفلاحة والموارد المائية
والصيد البحري
07

إ.ع.ت.إ.ت.و.ت/ل.ز/31.08.10/هـ.ج

04 سبتمبر 2010

216

إلـــى السّـــادة :
رئيس مؤسسة البحث والتعليم العالي الفلاحي
رؤساء المؤسسات والمنشآت العمومية
المدير العام لوكالة الإرشاد والتكوين الفلاحي
المندوبين الجهويين للتنمية الفلاحية
المديرين العامين للمجامع المهنية
المدير العام للمرصد الوطني للفلاحة
المدير العام للمركزالوطني لليقظة الصحية الحيوانية
المديرة العامة للمخبر المركزي لتحليل الأغذية الحيوانية
المدير العام لوكالة التنقيب عن المياه
المدير العام لوكالة المعدات لتسوية الأراضي الفلاحية
المديرين العامين لمؤسسات البحث والتعليم العالي الفلاحي
مدير مكتب مراقبة وحدات الإنتاج الفلاحي
مدير مكتب التقييم والبحوث المائية
مدير وكالة إستغلال الغابات

****

العدد الرتبي	بيـــــان الوثائق	عدد الوثائق	الملاحظات
	نسخة مـــن مكتـــوب الـــوزارة الأولـــى عـــدد 5/2159 بتاريخ 24 أوت 2010 حول الإتفاقيـــة الإطارية بين وحدة جـــودة الخـــدمات الإداريـــة بالوزارة الأولى والمعهد الـــوطني للمواصـــفات والملكية الصناعية بوزارة الصناعة والتكنولوجيا فيما يخص تقيـــيم البرنـــامج الـــوطني للجـــودة بالمصالح العموميّة.	01	للإطلاع والإستئناس عند إعداد الإتفاقية الخاصة بمؤسستكم و الحرص على إعلامي بما يقع تجسيمه في الغرض.
	الجملة :	01	

توصلت بالوثائق المذكورة أعلاه
بـــ.....في.....
الإمضاء

بـــ.....في.....
الإمضاء

عن وزير الفلاحة والموارد المائية
والصيد البحري
الكاتب العام
محمد منصر الناصر واري

00-13.01-99

الجمهورية التونسية
الوزارة الأولـــى
-*-
الإدارة العامـــة للإصلاحـات
والدراسات المستقبلية الإدارية
م.ش

ع/2159

من المدير العام للإصلاحات
والدراسات المستقبلية الإدارية
إلى
السيد وزير الفلاحة والموارد المائية والصيد البحري
(الديوان)

الموضـــوع : حول الاتفاقية الإطارية بين وحدة جودة الخدمات الإدارية بالوزارة الأولى والمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية بوزارة الصناعة والتكنولوجيا فيما يخص تقييم البرنامج الوطني للجودة بالمصالح العمومية

المصاحيب : نسخة من الاتفاقية الإطارية

أما بعد،

تنفيذا للتوصيات المنبثقة عن جلسات العمل الوزارية المتعلقة بتعميم نظام الجودة بالمصالح العمومية ووضع برنامج وطني للتصرف في الجودة يعتمد على مؤشرات موضوعية ويستجيب للمقاييس والمواصفات الدولية ، تم إبرام اتفاقية إطارية فيما يخص تقييم البرنامج الوطني للجودة بالمصالح العمومية بين وحدة جودة الخدمات الإدارية بالوزارة الأولى والمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية بوزارة الصناعة والتكنولوجيا وذلك بتاريخ 16 جويلية 2010 **على أن تقوم كل وزارة أو مؤسسة عمومية بإبرام اتفاقية خصوصية استنادا إلى الاتفاقية الإطارية.**

وقد تم بمقتضى هذه الاتفاقية الإطارية تكليف المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية بتقييم المصالح العمومية فيما يخص تنفيذ مقتضيات المرجعية الوطنية لجودة الخدمات الإدارية.

وتبعا لذلك، أتشرف بمدكم بنسخة من الاتفاقية المشار إليها أعلاه.

فالرجاء التفضل بالإذن لمصالحكم المختصة لاتخاذ التدابير اللازمة بالتنسيق مع المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية لتنفيذ هذه الاتفاقية حسب التمشي المذكور أعلاه ومدنا بنا تم انجازه في الغرض في أحسن الآجال.

والسّـــلام

المكلف بالمأمورية لدى الوزير الأول
المدير العام للإصلاحات والدراسات المستقبلية الإدارية

الإمضاء: صبيحة [illegible]

وزارة الفلاحة والموارد المائية
و الصيد البحري
018764 26.08.10
مكتب الضبط المركزي

تـــوطئـــة

تنفيذا لتوجهات وقرارات سيادة رئيس الجمهورية المتعلقة بتعميم نظام الجودة بالمصالح الإداريـــة العمومية،

وتنفيذا للقرارات المنبثقة عن جلسة العمل الوزارية بتاريخ 30 أفريل 2008 والمتعلقة بتعميم نظام الجودة بالمصالح الإدارية العمومية ووضع برنامج وطني للتصرف في الجودة يســتجيب للمقــاييس والمواصفات الدولية ويهدف إلى تحسين نوعية الخدمات المسداة إلى المتعــاملين مــع الإدارة وإلى تطوير المردودية المؤسساتية والارتقاء بمؤشرات جودة الإدارة العموميــة إلى مســتويات البلــدان المتقدمة،

وإيمانا من وحدة جودة الخدمات الإدارية بالوزارة الأولى ومن المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية، الراجع بالنظر لوزارة الصناعة والتكنولوجيا، بالأهمية البالغة لجودة الخدمات في تحســين صورة المرفق العمومي وكسب ثقة المتعاملين مع الإدارة وقياس مدى قدرتها التنافسية، وإدراكــا منهما بضرورة ضبط مؤشرات وطنية وقطاعية للجودة توفر مرجعية معيارية لقياس مدى التقدم في الأداء ولمتابعة تطوّر إسداء الخدمات والتدخل للتحسين والتصحيح في الوقت المناسب،

تم إبرام الاتفاقية الآتي نصها :

اتفاقية تعاون إطارية

بين الممضين أسفله

وحدة جودة الخدمات الإدارية بالوزارة الأولى (UQPA) ويعبر عنها بـــ "وحـــدة الجـــودة"، في شخص مديرها العام السيد طارق البحري،

من جهة،

والمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية، في شخص مديره العام السيد أيمن المكي،

من جهة أخرى

تم الإتفاق على ما يلي :

الباب الأول
موضوع الإتفاقية

الفصل الأول

تهدف هذه الإتفاقية إلى التعاون بين وحدة الجودة والمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصـــناعية للعمل على تقييم جودة الخدمات بالمصالح الإدارية العمومية حسب المرجع الوطني لجودة الخدمات الإدارية.

الفصل 2

تتعلق هذه الاتفاقية بالأساس بما يلي :

أ. التعاون في مجال تقييم جودة الخدمات في المصلحة الإدارية العمومية

- دراسة الملفات المقدمة
- عملية التقييم
- لجنة تقييم جودة الخدمات الإدارية.

ب. التعاون في مجال الإعلام وتبادل المعلومات

الباب الثاني :

التعاون في مجال تقييم جودة الخدمات في المصلحة الإدارية العمومية

الفصل 3 : عملية التقييم

- يتلقى المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية ملفات المصلحة الإدارية العمومية المترشحة للخضوع لتقييم مطابقتها لمتطلبات المرجع الوطني لجودة الخدمات الإدارية ويقوم المعهد بدراسة هذه الملفات وتحديد مجال تقييمها.
- يقوم المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية والمصلحة الإدارية العمومية المترشحة بإبرام اتفاقية خاصة تحدد فيها التزامات كل طرف.
- يقوم المعهد بتحديد عدد المدققين وعدد أيام التدقيق اللازمة حسب حجم وخصوصية المصلحة الإدارية العمومية واتساع نشاطها.
- يقوم المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية باختيار فريق المدققين الذين سيتم تكليفهم بعملية التقييم حسب معايير الحياد والخبرة. كما يقوم المعهد بمد المدققين بالوثائق اللازمة لعملية التقييم.

- يقوم المعهد الوطني للمواصفات و الملكية الصناعية بتنظيم ومتابعة عمليات تقييم جـــودة خدمات المصلحة الإدارية العمومية للتأكد من مطابقتها لمتطلبات الجودة المبينـــة بـــالمرجع الوطني لجودة الخدمات الإدارية.
- يقوم المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية بالتعاون مع وحدة الجودة في المصـــلحة الإدارية العمومية بتحيين قائمة المدققين الذين يتم تكوينهم وتكليفهم بعمليات التقييم.
- يقوم المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية بالإشراف على تدقيقات المتابعة وعلـــى أي تقييم آخر لمراقبة عمل المصلحة الإدارية.

الفصل 4 : لجنة تقييم جودة الخدمات الإدارية

يتم إحداث لجنة صلب المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية تقوم بدراسة نتائج التقيـــيم وإبداء الرأي حول مطابقة خدمات المصلحة الإدارية العمومية لمتطلبات المرجع الـــوطني لجـــودة الخدمات الإدارية.

وتتكون هذه اللجنة من :

- ممثل المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية : رئيس اللجنة،
- ممثل عن وحدة جودة الخدمات الإدارية : عضو،
- ممثل عن الإتحاد التونسي للصناعة والتجارة : عضو،
- ممثل عن منظمة الدفاع عن المستهلك : عضو.

كما يمكن استدعاء ممثلين عن أطراف أخرى عند الحاجة، وذلك بصفة ملاحظين.

يقوم المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية بمد المصلحة الإدارية العمومية التي تم تقييمهـــا بتقرير التدقيق ورأي اللجنة حول مطابقة خدمات المصلحة لمتطلبات المرجـــع الـــوطني لجـــودة الخدمات الإدارية مع تحديد تاريخ تدقيق المتابعة أو أي تقييم آخر لمراقبة عمل المصلحة الإداريـــة ويسند شهادة في الغرض.

الفصل 5 : الإجراءات الفنية وعمليات الخلاص

يتم اتباع الإجراءات الفنية والخلاص لعمليات دراسة الملفات والتقييم وفق النصـــوص القانونيـــة والتراتيب الجاري بها العمل بالمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية.

الباب الثالث :
التعاون في مجال الإعلام وتبادل المعلومات

الفصل 6 :

- يقوم المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية بمد وحدة الجودة بتقرير سنوي حـــول نشاط تقييم جودة خدمات المصالح الإدارية العمومية.
- يتم نشر قائمة المصالح الإدارية العمومية المطابقة لمتطلبات المرجع الوطني لجودة الخـــدمات الإدارية على موقعي المعهد و وحدة جودة الخدمات الإدارية.
- يشارك المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية بصفة خبير خارجي في أشغال اللجنة الاستشارية المكلفة بمتابعة "البرنامج الوطني للجودة بالمصالح العمومية وتعميمه".
- تقوم وحدة الجودة والمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية بتبادل المعلومات حـــول كل المستجدات فيما يخص متطلبات المرجع الوطني لجودة الخدمات الإدارية.
- تتولى وحدة الجودة المساهمة في التعريف بشهادة جودة الخدمات الإدارية وحث المصـــالح الإدارية العمومية على الانخراط في هذه المنظومة.

الفصل 7 : التعاون في مجال التكوين

- يتم تنظيم دورات تكوينية للمدققين حول تقييم المصالح الإدارية العمومية حسب المرجـــع الوطني لجودة الخدمات الإدارية بالتنسيق بين وحدة الجودة والمعهد.
- تقوم كل من وحدة جودة الخدمات الإدارية والمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية بتشريك إطارات من الطرفين في الدورات التكوينية التي تنظمها والمتعلقة بجودة خـــدمات المصالح الإدارية.

الباب الرابع :
الدخول حيز التنفيذ والتنقيح ومدة الصلوحية

الفصل 8 : يتعين على كل مصلحة عمومية إبرام الاتفاقيات الخاصة بالرجوع إلى هذه الاتفاقية الإطارية.

الفصل 9 : تدخل هذه الاتفاقية حيز التنفيذ بداية من تاريخ إمضائها وتعمل وحدة جودة الخدمات الإدارية والمعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية على التعريف بمضمونها لدى جميع المتدخلين.

يمكن أن تنقح هذه الاتفاقية بموجب ملحق تعديلي وذلك بعد الاتفاق بين وحدة الجودة والمعهد.

تبقى هذه الاتفاقية سارية المفعول لمدة خمس سنوات ابتداء من تاريخ إمضاءها.

حررت بتونس بتاريخ 16 جويلية 2010

عن المعهد الوطني للمواصفات والملكية الصناعية

الى

أيمن المكي

عن وحدة جودة الخدمات الإدارية بالوزارة الأولى

محمد طارق البحري